

VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ – TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA
EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA MARKETINGU A OBCHODU

Měření spokojenosti středoškolských studentů s tanečními kurzy

Customer Satisfaction Measurement of High School Students with Dance Courses

Student: Vít Kraina

Vedoucí diplomové práce: Ing. Markéta Zajarošová, Ph. D

Ostrava 2018

VŠB - Technická univerzita Ostrava
Ekonomická fakulta
Katedra marketingu a obchodu

Zadání bakalářské práce

Student:

Vít Kraina

Studijní program:

B6208 Ekonomika a management

Studijní obor:

6208R062 Marketing a obchod

Téma:

Měření spokojenosti středoškolských studentů s tanečními kurzy
Customer Satisfaction Measurement of High School Students with
Dance Courses

Jazyk vypracování:

čeština

Zásady pro vypracování:

1. Úvod
 2. Charakteristika trhu tanečních kurzů
 3. Teoretická východiska měření spokojenosti
 4. Metodika výzkumu
 5. Analýza výsledků výzkumu
 6. Návrhy a doporučení
 7. Závěr
- Seznam použité literatury
Seznam zkratk
Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce
Seznam příloh
Přílohy

Seznam doporučené odborné literatury:

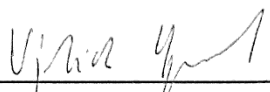
BLECHARZ, Pavel. *Kvalita a zákazník*. Praha: Ekopress, 2015. ISBN: 978-80-87865-20-0.
OLIVER, Richard L. *Satisfaction: a Behavioral Perspective on the Consumer*. 2nd ed. London: Routledge, 2015. 519 p. ISBN 978-0-7656-1770-5.
VAŠTÍKOVÁ, Miroslava. *Marketing služeb – efektivně a moderně*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-5037-8.


Formální náležitosti a rozsah bakalářské práce stanoví pokyny pro vypracování zveřejněné na webových stránkách fakulty.

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Markéta Zajarošová, Ph.D.**

Datum zadání: 22.11.2019

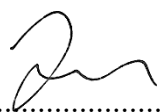
Datum odevzdání: 07.05.2020


doc. Ing. Vojtěch Spáčil, CSc.
vedoucí katedry


doc. Ing. Lenka Kauerová, CSc.
proděkan pro studium
na základě pověření k jednání č.j.
VSB/19/050319/9900 ze dne 24. 9. 2019

Prohlašuji, že jsem celou bakalářskou práci, včetně všech příloh, vypracoval/a samostatně.

V Havířově dne 13.5. 2020



.....

Vít Kraina

Poděkování

Mou milou povinností je poděkovat vedoucí mé bakalářské práce paní doktorce Markétě Zajarošové za laskavou pomoc a cenné rady, během zpracovávání. Rovněž paní magistře Roikové, která mi umožnila psát na téma jejích tanečních kurzů, při kterých mi dávala užitečné informace nejen ke psaní mé závěrečné práce.

Obsah

1	Úvod	6
2	Charakteristika trhu tanečních	7
2.1	Charakteristika tanečních kurzů Flodur	8
2.2	Mikroprostředí	9
2.3	Mezoprostředí	15
3	Teoretická východiska měření spokojenosti	18
3.1	Spokojenost a očekávání zákazníka	18
3.2	Kvalita vnímaná zákazníkem	20
3.3	Loajalita zákazníka	21
3.4	Vlastnosti služeb	22
3.5	Měření spokojenosti zákazníků	23
3.6	Dotazníkové šetření	25
4	Metodika sběru dat	26
4.1	Důvod výzkumu	26
4.2	Cíl výzkumu	26
4.3	Průběh výzkumu	27
4.4	Způsob Sběru dat	27
4.5	Nástroj sběru dat	28
4.6	Zpracování údajů	29
4.7	Struktura respondentů	30
5	Analýza výsledků	32
5.1	Důvod účasti tanečních kurzů	33
5.2	Předchozí znalost tanečních kroků	34
5.3	Očekávání klienta	35
5.4	Spokojenost s výukou tance	36
5.5	Spokojenost s tanečním partnerem	39
5.6	Celková doba dopravy	40
5.7	Adekvátní cena	41
5.8	Návrhy k uvítání	42
5.9	Naplňující faktor	43
5.10	Celková spokojenost	45
5.11	Hypotéza	46
6	Návrhy a doporučení	47
6.1	Návrhy a doporučení k jednotlivým faktorům tanečních kurzů	47
6.2	Návrhy a doporučení k celkové spokojenosti	50
7	Závěr	51
	Seznam použité literatury	52

1 Úvod

Stále i v dnešní době lze považovat taneční kurzy pro středoškolské studenty za fenomén, který ve světě nemá obdoby tak, jako právě v České republice. Z výuky tance se stává tradice, kterou procházejí studenti středních škol napříč generacemi a vzniká vhodné prostředí k výuce právě této společenské aktivity. Avšak jen obtížně lze porovnat situaci v minulém století, kdy taneční kurzy byly pomalu povinností mladého člověka a byl na ně kladen důraz, s dnešní výukou ve 21. století. Z tanečního parketu se vytratily bílé rukavičky, ručně vyšíváné kapesníčky, či samotný doprovod tanečnic, označován jako gardedámy. Možné tvrzení, že taneční jdou s dobou a od těchto přžitků se proto upustilo, by znamenalo, že se tak stalo právě ke zlepšení spokojenosti tanečníků. Právě spokojenost tanečníka je to nejdůležitější, aby taneční nebyly pouze přžitou tradicí, ale také jedinečnou společenskou událostí, která ve středoškolském studentovi zanechá spoustu krásných zážitků. Proto je vhodné cílit na klienta a jeho požadavky a tím pádem získat lepší pověst u široké veřejnosti, že právě tato taneční škola je tak skvělá.

Název mé bakalářské práce zní **„Měření spokojenosti středoškolských studentů s tanečními kurzy“**, jakožto taneční asistent v taneční škole Flodur jsem měl tu možnost již šestým rokem prožít výuku tance nejen ze strany klienta, ale i jako zprostředkovatele. Z tohoto důvodu jsem se právě zaměřil na spokojenost klientů TŠ Flodur v roce 2019. Věřím, že spokojenost klientů je velmi důležitá, protože taneční již nepředstavují nutnost v životě středoškoláka. Proto je potřebné, aby se absolvent tanečních cítil spokojen tak, aby svou zkušenost interpretoval svému okolí a tím pádem nepřímou propagoval naši taneční školu.

Hlavním cílem práce je změřit pomocí dotazníkového šetření celkovou a dílčí spokojenost s tanečními kurzy Flodur. Interpretovat výsledky a na jejich základě vyhodnotit, zda spokojenost klienta není příliš nízká. Navrhnout případné kroky ke zlepšení špatně hodnocených faktorů a vzít ohled na názor klienta. Dále zjistit významné faktory tanečních kurzů, které jsou z pohledu klienta důležité a na ty se zaměřit. Také znát důvod, který přiměl současného klienta k tomu, aby se kurzu zúčastnil, nejvíce naplňující skutečnost a v neposlední řadě, zda správný výběr tanečního partnera hraje velkou roli ve spokojenosti.

Práce je rozdělena na dvě části. První je zaměřeno na charakteristickou a teoretickou část, která vysvětluje danou problematiku pomocí odborné literatury. Druhá část obsahuje výsledky dotazníku a jejich interpretace, dále návrhy a doporučení sestavené na základě odpovědí respondentů.

2 Charakteristika trhu tanečních

Češi jsou národem tanečníků a jejich obliba k tanci, je stále potvrzována nejen živoucí tradicí ve formě tanečních. V českých zemích taneční kurzy fungují takřka od roku 1830, které přetrvaly dodnes i na Slovensku a Polsku. V tanečních se vyučují různé světové, ale i moderní tance. Vyučování je přístupné pro širokou veřejnost, avšak výuka bývá z pravidla vždy zaměřená na určitou klientelu, která se dělí na děti, středoškoláky a dospělé. Učitel tance je nazýval taneční mistr, v mnohých tanečních školách vyučují přímo profesionální tanečníci, ať už současní, nebo bývalí. Ovšem vyučovat taneční může v České republice jakákoliv osoba s platným živnostenským oprávněním, či osoba pod záštitou taneční školy, bez nutnosti vzdělání. Na výuce se také podílí taneční asistenti. Tradiční součástí výuky bývá také etiketa, bonton a společenské chování.

„Základní taneční“ je pojem, který se úzce vztahuje k výuce středoškoláků, ve které bývá zároveň i více než 100 klientů současně. Pro absolventy základních tanečních je možnost zúčastnit se stříbrných taneční, které jsou pokračováním pro středoškoláky. Taneční pro dospělé bývá označováno, jako „zlaté taneční“. Množství vyučovaných tanců a program lekcí si určuje každá škola, učitel zvlášť. Výuka tedy není standardizována celorepublikově.

Mimo běžných lekcí, bývají také součástí tanečních, závěrečné večery s názvy prodloužená a věneček (neboli půlkolona a šluskolony). Na těchto večerech platí společenský oděv, který je nepsaným pravidlem. Během lekcí je také nutností společenské oblečení, avšak v současnosti jsou školy, které toto nepovažují za nutné. S doporučeným oděvem se odvíjí i cena tanečních, v případě, že je nutností mít společenské oblečení na lekcích, musí klient investovat nejen do kurzovního, ale také do oděvu.

Cena kurzovního se odvíjí od samotné taneční školy, avšak bývá pravidlem, že ve větších městech bývá cena vyšší. Proto se cena za taneční například v Praze může pohybovat na hranici okolo 4 000Kč. (Taneční škola HES, 2020)

V posledních letech oblibu k tanečním jistě umocnil taneční pořad StarDance, na který se během jednoho dílu podívá až 1,57 mil diváků starších 15 let. (MediaGuru, 2019)

2.1 Charakteristika tanečních kurzů Flodur

Taneční Flodur má svou tradici již od roku 1963, kdy manželé Milada a Rudolf Černí začali vyučovat taneční lekce ve městě Nový Jičín. Podle jména jednoho z manželů je pojmenovaná taneční škola Flodur, jež po přečtení zprava doleva znamená jméno Rudolf. Výuce tance věnovali v podstatě celý svůj život až do roku 2006, během více než 43 let průběžně vyučovali tanec v Novém Jičíně, Karvině, Horní Suché, a především v Havířově. V současné době taneční kurzy vede dcera manželů Černých, paní magistra Lenka Roiková, která vyučuje tanec od roku 1988. Hlavní činností výuky taneční školy je výuka společenských tanců, které se dělí na standardní a latinskoamerické. Doplnkově se vyučují také dobové, národní a moderní tance. Doprovodnou složkou výuky v základních kurzech jsou lekce společenského chování a etikety. Do tanečních se mohou přihlašovat samostatně jak slečny, tak pánové, ale i celé páry. Po absolvování základních kurzů je nabízeno pokračovací neboli stříbrné taneční. (Taneční klub Flodur, 2020)

Taneční kurzy Flodur pro středoškolské studenty se uskutečňují ve statutárním městě Havířov. Toto nejmladší město České republiky se nachází na východě moravskoslezského kraje v ostravsko-karvinské průmyslové oblasti. Havířov založen v roce 1955 leží v půli cesty mezi Ostravou a pohraničním městem Český Těšín. Na severu hraničí s historickými středisky Petřvaldem, Orlovou a Karvinou, Karviná je rovněž okresním městem karvinského okresu, do kterého Havířov se svými 73050 obyvateli spadá. (Havířov, 2020)

Budova sloužící k výuce je společenský dům Reneta. Pod správou městského kulturního střediska Havířov se zde konají také různé společenské akce, plesy, karnevaly pro děti, večírky, školení a prezentace firem. V období od poloviny září až po začátek prosince zde probíhají kurzy TŠ dvakrát týdně v pondělí a středy, půlkolony a šluskolony celkem šestkrát. Pronájem budovy zahrnuje i obslužný personál, který je během závěrečných večerů navýšen a poskytuje dostatečnou oporu k uskutečnění výuky. (interní zdroje TŠ Flodur, 2019)



Obr. 2.1 Společná fotografie (TŠ FLODUR, 2020)

2.2 Mikroprostředí

Mikroprostředí se skládá z faktorů, které může firma bezprostředně ovlivňovat a uspokojovat tak, aby vyhovila potřebám přáním a zájmům svých zákazníků (Kotler, 2004)

Produkt

Během tanečních kurzů je klientovi poskytováno více služeb, které se podílejí na celkové výuce. Společně tvoří charakteristický celek utvářející unikátní produkt.

Výuka tance

Mezi hlavní náplní výuky tanečních kurzů patří výuka tance, která je hlavní součástí 90minutových lekcí. Během celého kurzu, který trvá přibližně 11 týdnů je postupně vyučováno celkem 15 tanců. Tance se dělí na standartní, latinskoamerické a moderní, dále se vyučují tance národního charakteru a tance promenádní. Ačkoli se tance charakterizují i různým společenským oblečením (smoking, frak apod.), po klientech je vyžadováno pouze společenské oblečení ve formě obleku pro pány, či koktejlových šatů pro dámy.

Druhy tanců				
Standardní	Latinskoamerické	Moderní	Národní	Promenádní
Waltz	Cha-cha	Rock and roll	Polka	Polonéza
Valčík	Jive	Blues	Čardáš	čtverylka
Tango	Mambo	Slowrock	Mazurka	
Quickstep				

Tab. 2.1 Vyučované tance, zdroj: TŠ Flodur, 2020

Nejvíce se vyučují tance standardní, charakteristickým rysem této kategorie je uzavřené párové držení, tedy, že se pár drží v těsném kontaktu od kolen až po hrudník. Partner svou pravou rukou drží partnerku za její levou lopatku a partnerka se drží pána levou rukou pod ramenem, spojné ruce jsou v úrovni očí partnerky a partner tvoří pomocí loktů rám rovnoběžný s parketem. Také tyto tance lze charakterizovat, jako tance švihové (kromě tanga), pár vykonává švihový pohyb. Je kladen důraz na první dobu a partner vede pár vertikálně nahoru a dolů. Standardní tance pocházejí především z Anglie (Waltz, Quickstep), tance klasické, ale také z Rakouska (Valčík), nebo Argentiny (Tango). Waltz se považuje, jako nejzákladnější tanec vyučovaný ve tříčtvrťovém taktu. Základní krok je vyučován v provedení rumbového čtverce během prvních 4 taktů a následně točení o 360stupňů na 4 doby. Třetí variace je otočení páru o 360stupňů pomocí dvou základních kroků vedených partnerem směrem po směru tance. Závěr tvoří základní krok od levé nohy partnera. Valčík je vyučován pouze v základním kroku a následným točením páru o 360stupňů na 4 doby, narozdíl od Waltzu je Valčík dvakrát rychlejší. Tango je tanec původem z jižní Ameriky, odlišuje se pevným držením páru bez švihového pohybu, základními kroky jsou čtvrt otáčky situované na rohy tanečního sálu, po první čtvrt otáčky se tančí *pivotová otočka* od partnera směrem vpravo. Poslední vyučovaný tanec je Quickstep, který se tančí ve stejné rytmizaci, jako Tango, avšak rychleji. Kroky jsou také stejné, jako u tance Tango.

Latinskoamerické tance, také nazývané jako latinské neboli latina, jsou v tanečním držení uvolněné a nevyžadují těsné držení páru. Je kladen velký důraz na přesnost rytmu a na emocionální projev, smyslnost a oční kontakt mezi párem. Velmi svižný a hravý tanec Cha-cha je vyučován v jednom taktu, který se skládá ze tří pomalých a dvou rychlých kroků. Variace se skládá ze základního kroku s podtočením tanečnice. V druhé polovině kurzu jsou přidány tři *New Yorky* a následné odtočení páru od sebe. Rytmičtý tanec Jive se skládá ze základního kroku a podtočením partnerky do smyčky, výměnou tanečního páru za zády, *americké spiny* a

otočením páru. Vzhledem k náročnosti tance na tempo, které je 40 taktů za minutu, je Jive vyučován v pomalejší 30 taktové verzi. Posledním latinským vyučovaným tancem je Mambo. Základní krok vedený partnerem dopředu a otočení partnerky ve třetím taktu je vše co se v základních tanečních vyučuje.

Doprovodně se vyučují i tance moderní. Vzhledem k širokému uplatnění těchto tanců ať už na plesech, či různých večerních událostech se vyučují rychlé (Rock and roll), tak i pomalé (Blues, Slowrock). Tanec Rock and roll, se tančí v otevřeném držení v provedení se třemi výkopy a podtočením tanečnice podobně, jako v tanci Jive. Blues je kolový tanec, tančí se tedy po směru tance od levé nohy partnera, po základním kroku partner otáčí partnerku a následuje i podtočení partnera. Slowrock se vyučuje, jako alternativa k obecně známému tanci „ploužák“. Pomalý tanec v těsném držení obsahuje pouze základní kroky, které se charakterizují pohybem páru na místě.

Tradičně vyučované tance jsou tance národní s historií v Čechách (Polka), Polsku (Mazurka) a Maďarsku (Čardáš). Český tanec Polka získal název od svého rytmu, který je poloviční, tedy od slova půlka. Vyučuje se od druhé lekce, uzavřená a otevřená promenáda společně s podtočením tanečnice tvoří základní kroky. V polovině kurzu se přidává variace otočení páru na dvě doby. Mazurka se vyučuje ihned v první taneční lekci, partner drží partnerku za ruce zezadu a po úkrocích se pár vzájemně představuje pomocí otočení partnerky čelem na partnera, nejdříve říká jméno muž, poté dáma. Pro širší seznámení s ostatními účastníky kurzu se provádí výměna partnerek, kdy po představení se partnerovi, se partnerka přesouvá po kruhu směrem dozadu za dalším partnerem. Čardáš se předvádí až v posledních lekcích a mezi základní kroky patří jednokročky a dvojkročky s důrazem na druhou dobu.

Promenádní tance jsou vyučovány pro potřeby závěrečného večera – šluskolony. Polonéza se využívá k zahájení programu šluskolony, tanečníci jsou rozděleni na dvě skupiny, které se pomocí kolové promenády po tanečním parketu střetnou a vytvoří se řady. Ty jsou následně připraveny na ukázkou všech naučených tanců, během tanečního kurzu. Čtverylka se tančí ve čtveřici, tedy dva páry společně naproti sobě. Obnáší představení se párů a následnou výměnu partnerek, zakončením je úklona páru a zařazení se do řady.

Poslední je tanec „Čokoláda“, jedná se o originální tanec, sloužící k uvolnění atmosféry. Díky jeho taneční jednoduchosti je vyučován i hostům, během společenských večerů.

Výuka společenského chování

Doprovodnou složkou během výuky tance je taneční přestávka ve formě přednášky o společenském chování, či etiketě. Z 90minut zabírají tyto přednášky přibližně 10minut a každou lekci je prezentováno vždy jiné téma. Přednes obstarává paní magistra Roiková, vycházející převážně z literatury spisovatele Ladislava Špačka, známého popularizátora společenské etikety. Při přednášce sedí účastníci kurzu na židlích a mají možnost si poslechnout obecné informace, ale příklady z praxe společenského chování.

Lekce	Téma přednášky	Obsah přednášky
1.	Vyzvání k tanci	Pravidla vyzvání k tanci, odmítnutí tance, postup vyzvání.
2.	Představování se ve společnosti	Kdo se jako první představuje, podává ruku, začíná rozhovor.
3.	Pozdravy	Formy pozdravu, koho, kdy a kde zdravíme.
4.	Náležitosti pozvánky	Obsah, zkratky, podmínky účasti na pozvánkách
5.	Dress code	Pravidla odívání se, jaké oblečení, v jakých podmínkách, institucích se obléká
6.	Program půlkolony	Podrobný popis obsahu půlkolony a její náležitosti
7.	Hierarchie ve společnosti	Kdo se komu roven a komu jsme podřízeni, nadřízeni.
8.	Společenské události	Co se očekává od návštěvy divadla, plesu, restaurace.
9.	Společenská mluva	O čem není vhodné ve společnosti mluvit.
10.	Program šluskolony	Podrobný popis obsahu šluskolony a její náležitosti

Tab. 2.2 Přednášky etikety, zdroj: TŠ Flodur

Závěrečné večery

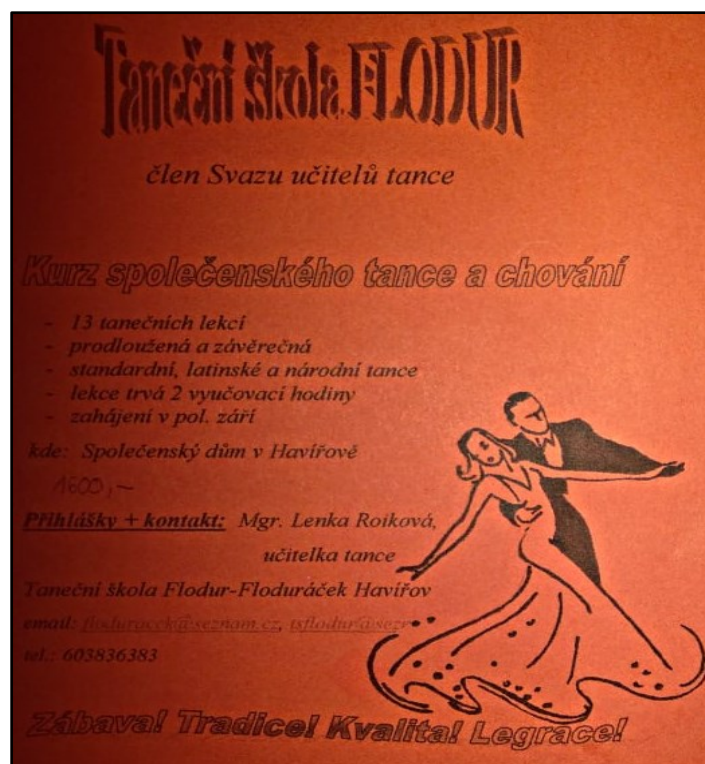
Prodloužená a závěrečná neboli půlkolona a šluskolona jsou nedílnou součástí ukončení tanečních kurzů. Jedná se o společenské večery, během kterých jsou hostům od kurzistů tanečních lekcí, prezentovány naučené tance, doprovodný program ve formě tanečního vystoupení profesionálních tanečníků a taneční hry. Tyto večery jsou zakončeny volnou zábavou, tedy hudebním večerem. Půlkolona se koná po prvních šesti lekcích a probíhá ukázka tanců v základním provedení. Šluskolona se koná po jedenácté lekci a prezentují se všechny tance s přidanými variacemi. Během šluskolony probíhá taneční soutěž o nejlepší taneční pár z kurzu. Tyto večery se konají vždy v pátek, sobotu, nebo v neděli v závislosti na termínu tanečního kurzu.

Cena

Jednotná cena za absolvování jednoho základního kurzu pro středoškolské studenty činí 1700Kč. Zápisné slouží, jako forma zálohy a je ve výši 400Kč, během první taneční lekce se doplácí zbylých 1300Kč. Kurz se koná od poloviny září do konce prvního prosincového týdne. Zahrnuje celkem 11 lekcí, které se konají vždy každý týden, kromě svátku, nebo školních prázdnin. Kurzy probíhají buď v pondělí (kurz č. 1) od 18:00 do 19:30 a ve středu od 18:00-19:30 (kurz č. 2) a 19:30-21:00 (kurz č. 3). Jedna lekce trvá 90minut. Cena dále zahrnuje vstup na společenské večery půlkolonu a šluskolonu. Vstupné na půlkolonu stojí návštěvníky mimo kurz 150Kč, na šluskolonu 170Kč.

Distribuce

Služba je přímo distribuována potencionálním zákazníkům, distribuce probíhá osobně každý školní rok. Paní magistra Roiková v průběhu jara navštěvuje střední školy v Havířově a nabízí kurzy přímo studentům, během třídních hodin. Vše probíhá s vědomím dané školy a studenti druhých ročníků obdrží přihlášku ve formě informačního letáčku.



Obr. 2.2 Letáček (TŠ Flodur, 2020)

Nepřímo k propagaci kurzu je využívána internetová stránka www.flodur.cz, na které se může klient zaregistrovat ke kurzu individuálně.

Distribuce půlkolon a šluskolon je uskutečněna pomocí klientů tanečních kurzů, při koupi lístků na společenský večer obdrží i pozvánky pro své hosty. Lístky se prodávají vždy společně s pozvánkou, která slouží jako pozvání pro hosty mimo taneční lekce (rodiče, přátelé, učitelé). Učitelé jsou zváni přednostně a vstup mají zdarma.



Obr. 2.3 Pozvánka (TŠ Flodur, 2020)

Lidé

Velmi podstatnou složkou k uskutečnění a poskytování služby jsou lidé uvnitř podniku. Klienti během výuky mají bezprostřední styk s magistrou Lenkou Roikovou, která zabezpečuje chod celého kurzu, ale i ostatní administrativní, ekonomické, marketingové a legislativní činnosti. Podílí se na komunikaci během i mimo lekcí, zařizuje pronájem tanečního sálu a termíny lekcí. Během lekce se věnuje teorii tance i názornému předvádění tanečních variací ať už samostatně, nebo v páru s tanečním asistentem. V části o společenském chování přednáší dané téma. Při tanečních kurzech se také přímo na výuce podílí i taneční asistent Vít Kraina. Do styku s klientem se dostává při opravování chyb tanečních párů během tance. Na společenských večerech obstarává hudební doprovod inženýr Radek Roik. Dále během prezence dochází také k osobnímu kontaktu. Při vstupu na lekce jsou klienti kontrolováni na základě jejich přidělených průkazek. Zbylé podpůrné činnosti obstarávají šatnářky, technici a osvětlovač/diskžokej, které zajišťuje městské kulturní středisko.

2.3 Mezoprostředí

Mezoprostředím se rozumí součást okrajového mikroprostředí a zahrnuje faktory, působící na společnost, které ovlivňují její schopnost poskytovat zákazníkům dané služby. Znamená to tedy prostředí společností, jenž lze ovlivnit jen z části. Mezoprostředí je tvořeno dodavateli, marketingovými zprostředkovateli, zákazníky, konkurencí a veřejností. (Kotler, 2013)

Dodavatelé

Výuka tance je neoddělitelná s místem výuky. Jedná se o lokalitu, ve které je prováděna služba a konkrétně budovu, ve které se lekce uskutečňují. TŠ Flodur nedisponuje vlastním soukromým sálem, proto se spoléhá na pronájem KD Reneta. Tuto budovu pronajímá Městské kulturní středisko (MKS, 2019), zajišťuje nejen prostory, ale i službu ve formě šatnářek, technických pracovníků a osvětlovače/diskžokeje. KD Reneta poskytuje taneční parket dostačující pro potřeby výuky tance, foyer, ve kterém se uskutečňuje prezence zákazníků, pódium vhodné k přednáškám a předvádění tanečních variací, odpočinkové boxy, šatnu a toalety. Během společenských večerů zajišťuje v případě zájmu i balkón s výhledem na taneční parket a bar. Bar rovněž zprostředkovává MSK, a tudíž nepodléhá do sféry TŠ Flodur.



Obr. 2.5 Interiér KD Reneta (MKS, 2020)



Obr. 2.4 Exteriér KD Reneta (MKS, 2020)

Zákazníci

Vzhledem k tomu, že se taneční kurzy zaměřují přímo na středoškolské studenty, a jsou distribuovány osobním kontaktem pouze konkrétně studentům druhých ročníků, je skladba klientů téměř stejnorodá. Pravidlem bývá, že nejpočetnější složkou kurzů bývají studenti gymnázií a středních odborných škol. Tyto školy navštěvuje většina tanečních kurzistů z celkového průměrného počtu 100 klientů na kurzu. Ačkoli střední školy nejsou zákazníky TŠ FLODUR, jsou to jejich studenti. Všeobecně se taneční považuje za součást studijního života, proto jsou střední školy rády za existenci tanečních kurzů, ačkoli se jedná o externí událost mimo školu.

Střední školy klientů tanečních kurzů
Gymnázium Komenského
Gymnázium Studentská
Střední průmyslová škola
Střední průmyslová škola elektrotechnická, Havířov
Střední škola, Havířov-Prostřední Suchá
Střední průmyslová škola stavební
Střední škola technických oborů
Střední škola elektrotechniky a strojírenství
Hotelová škola a Obchodní akademie Havířov
Střední škola Dakol

Tab. 2.3 Střední školy klientů, zdroj: TŠ Flodur

Většina studentů se tanečních kurzů účastní po prvé, avšak díky informovanosti, která probíhá přímo ve třídách, ví, co mají očekávat. Ačkoli účast do kurzu není podmíněná věkem,

je pravidlem, že zákazníci mají převážně 16 až 17 let, tato věková kategorie je odůvodněna studiem právě druhého ročníku SŠ. Jsou ovšem i zákazníci staršího věku, nebo mladšího. Starší klienti (18 a více let) obvykle bývají studenti vyšších ročníků, kteří se nemohli zúčastnit výuky v předešlých letech. Co se týče pohlaví, je usilováno o rovnoměrnou účast chlapců i dívek. Důvodem je samotný produkt, tedy výuka tance, která vyžaduje taneční pár skládající se z chlapce a dívky. Pokud vznikne nadbytek tanečníků, nebo tanečnic po první lekci, taneční škola usiluje o vyhledání náhradníka/náhradnice. Jelikož se kurz koná v centru města Havířova, většina zákazníků má i v tomto městě trvalé bydliště, avšak jsou i zákazníci, kteří dojíždí z širšího okolí Havířova, ba dokonce i z jiných krajů.

Konkurence

Za přímou konkurenci TŠ Flodur se považují ostatní školy tance v okolí Havířova. Avšak v Havířově je pouze jedna TŠ pro středoškoláky a to Flodur, to tedy znamená, že Havířov je, co se týče kurzů tance bezkonkurenčním prostředím. Ačkoli existují i jiné školy, žádná nenabízí hromadnou výuku středoškolským studentům. Pokud je zohledněno i široké okolí Havířova, bezpochyby do konkurenčního prostředí zasáhne krajské město Ostrava, ve kterém působí více tanečních škol. Mezi hlavní konkurenci jsou považovány školy BOLERO – taneční škola a Taneční škola Chlopčík.

Taneční škola	Počet lekcí	Délka lekce	Cena za osobu	Místo výuky
TŠ Chlopčík	10	135 minut	3 100 Kč	Dům kultury Akord Ostrava
TŠ BOLERO	10	135 minut	2 600 Kč	Klub ALFA Ostrava
TŠ Flodur	11	90 minut	1 700 Kč	KD Reneta Havířov

Tab. 2.4 Konkurence, zdroj (BOLERO, 2020) (Taneční škola Chlopčík, 2020)

Tyto taneční školy se vyznačují velkým zájmem ze stran studentů, a proto vzdálenost přestává být problémem. Jsou schopny zaplnit více než 5 kurzů za sezónu. Ačkoli lekce jsou s porovnáním TŠ Flodur delší o 45 minut, cena je neúměrně vysoká. Pokud bude vypočtena cena jedné minuty **TŠ Flodur**, vyjde cena po zaokrouhlení na **1,7Kč**, u **TŠ BOLERO** pak **1,9Kč** a **TŠ Chlopčík 2,3Kč**. Co se týče kvality výuky tanců, tak se jedná o individuální názor klientů, jenž je těžce měřitelný. Nevýhodu TŠ Chlopčík lze vnímat lokalitu KD Akord. Nachází se na okrajové části Ostravy, konkrétně v Ostrava-Zábřeh. Na rozdíl TŠ BOLERO a TŠ Flodur provozují kurzy přímo v centru měst, TŠ BOLERO v Klubu ALFA, který se nachází v Moravské Ostravě a TŠ Flodur v KD Reneta, nacházející se v Havířov-Město. (BOLERO, 2020), (Taneční škola Chlopčík, 2020), (Taneční klub Flodur, 2020).

3 Teoretická východiska měření spokojenosti

S ohledem na obsah této kapitoly bakalářské práce jsou popsány základní informace k měření spokojenosti klientů a teorii. První část kapitoly popisuje definici spokojenosti a její význam pro zákazníka. Dále pojem, který se pojí se spokojenosti tedy loajalita a vymezení vlastností služby. Druhá část věnuje pozornost měření spokojenosti, jaké jsou metody měření a nástroje sběru dat. Závěr kapitoly popisuje, jakým způsob je vhodné sestavit dotazníkové šetření.

3.1 Spokojenost a očekávání zákazníka

Pojem spokojenost je pocit ať už pozitivní, či negativní, jenž je závislý na porovnání mezi skutečným a očekávaným přínosem služby, nebo produktu. Zákazníková spokojenost může dosáhnout různých úrovní. Pokud produkt splní zákaznicko očekávání, tak je v pořádku a splňuje důvod koupě. V případě, že očekávání je předčeno, tak je zákazník velmi spokojen. Jestliže však přínos daného produktu nesplní očekávání zákazníka, je nespokojen. Očekávání zákazníků jsou založena nejen na předešlých nákupních zkušenostech, ale také na slibech firem, konkurentů a na postojích svých známých. Zákaznicko očekávání se mimo jiné formuje i na základě informací a slibů, které od dané firmy získávají. Proto by firmy měly být opatrné při vytváření hladiny jejich očekávání. (Kotler, 2007)

Dále Kotler (2007) tvrdí, že během vytváření úrovně zákaznicko očekávání, hrají podstatnou roli marketéři. Pokud úroveň očekávání nastaví příliš nízko, uspokojí jen stávající zákazníky, kteří u společnosti již nakupují, ale nepřilákají zákazníky nové, kteří nakupují u konkurence. Avšak pokud nastaví očekávání příliš vysoké, i stávající kupující mohou být snadno zklamáni z důvodu obtížného uskutečnění. Přesto v dnešní době existují společnosti zvyšující očekávání. K tomu, aby společnost byla úspěšná, je velmi důležité sledovat očekávání svých zákazníků, výkonu firmy a rovněž sledovat spokojenost zákazníka. Stejně informace by měli sledovat u konkurence. Společnosti dosahující vysoké spokojenosti zákazníků jsou na trhu známé a spadají do povědomí zákazníka. Dále díky této úrovni spokojenosti jsou zákazníci méně citliví na případné změny cen, zákazníci se stávají firmě věrní po delší období, jsou ochotni nakupovat nově představené produkty a komplementy, případně přejít na vyšší verze těchto produktů. Tito zákazníci jsou ochotni šířit přívětivé informace o společnosti a jejich produktech sami od sebe mezi své blízké okolí.

Pokud se tato definice promítne na trhu tanečních kurzů, tak lze tvrdit, že očekávání zákazníka bude naučit se taneční kroky. Taneční kurzy se na tento faktor specializují, a proto bude tuto skutečnost zákazník očekávat. Proto by výuka tance měla být hlavním poskytovanou službou. Jestliže se kurzy budou primárně soustředit na poskytování jiné služby, zákazník bude nespokojen, neboť od tanečních kurzů očekával primárně výuku tance. Očekávání může být ovlivněno i zkušenostmi blízkého okolí, tedy rodiny, nebo přátel, kteří taneční již absolvovali. Proto by výuka měla být téměř stejná, jako v minulých letech, maximálně s drobnými úpravami.

Úroveň očekávání zákazníka může vytvořit i samotná taneční škola, neboť hraje podstatnou roli během prezentace služby potenciálním zákazníkům. Jestliže bude služba nabízena s vysokou úrovní očekávání ze strany zákazníka, pomocí marketingu, je velmi pravděpodobné, že se na taneční kurzy přihlásí vyšší počet zákazníků než obvykle. Pokud pomocí interpretované reklamy, letáku a jiných informačně sdělovacích prostředků dosáhne TŠ zvýšené očekávání zákazníka, je schopna zaujmout i zákazníky z širšího okolí, případně klienty konkurence.

Dle Vašítkové (2014) spokojenost zákazníka nabývá v současné době stále významu, tudíž se stává hlavním faktorem, zda je organizace úspěšná. Podstata spokojenosti spočívá v představě zákazníka, kterou má o nabízené službě a její následným srovnáním s reálně poskytnutou službou.

Zákazníková spokojenost se vyznačuje těmito proměnnými:

Image – souvisí se službou, organizací a je začátečním faktorem spokojenosti zákazníka.

Očekávání zákazníka – vyjadřuje porovnání služby s předcházejícími zkušenostmi.

Vnímání kvality služby – souvisí se službou, jako takovou, kvalitou, personálem, přídatnými službami, spolehlivostí a přesností s jakou jsou služby poskytovány.

Vnímání hodnoty služby – je dána pozicí poskytovatele na trhu, profesionalitou, konkurenčním prostředím a personálem.

Loajalita zákazníka – jedná se o projev, při kterém zákazník opakovaně užívá danou službu.

3.2 Kvalita vnímaná zákazníkem

Finální spokojenost zákazníka velmi ovlivňuje i kvalita dané služby, která je zákazníkem vnímána. Velké množství literatury uvádí, že firmy mají vždy hledět na zákazníka, a tudíž i kvalitu, kterou mu poskytují.

Základní filozofie moderního řízení jakosti, tedy kvality, je založena na důkladném zjišťování skutečných potřeb zákazníka, jenž se poskytovatel snaží naplnit. Uspokojený zákazník se pak vrací ke službám, nakupuje více a v neposlední řadě doporučuje poskytované produkty dalším klientům, což vede k následnému nárůstu poptávky po daných službách, či výrobcích. Tento nárůst poptávky se mimo jiné projeví i na nárůstu tržeb a zisku poskytovatele. Pokud bude filozofie řízení jakosti založena na šíření kvalitě služeb poskytovaných zákazníkovi, anebo bude zneužito jeho omezených možností voleb jiných produktů, dříve, nebo později se toto jednání obrátí proti poskytovateli. (Blecharz, 2015)

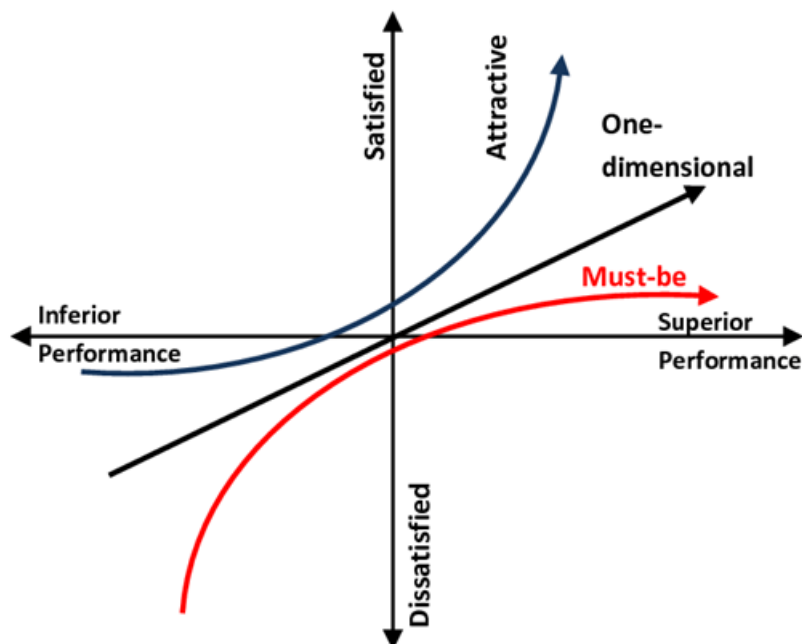
Blecharz (2015) dále tvrdí, že manažer, nebo firemní specialista obecně vnímá kvalitu poskytovaných služeb jinak než samotný zákazník. Z tohoto důsledku je nutno následovat vždy dané přístupy, aby nedocházelo k tomuto rozdílu:

- Firma musí zajišťovat potřeby zákazníka.
- Zákaznickovy potřeby jsou převedeny do technických parametrů produktu pomocí sofistikovaných metod kvality.
- Firma docílí spokojenosti zákazníka pomocí produktu, pokud výsledky nejsou podle očekávání, tak zlepší poskytovaný produkt.

Clausing (1994) se odvolává na japonského experta jménem Kano, který rozděluje zákazníka na základě jeho potřeb do tří základních skupin. Proto jsou skupiny potřeb zákazníka většinou známe, jako Kanovy charakteristiky:

- a) Nutné, tedy očekávané. Musí být bezpodmínečně splněny.
- b) Lineární uspokojenost zákazníka. Spokojenost se úměrně zvyšuje se zlepšováním dané charakteristiky, kterou zákazník požaduje.
- c) Potěšení zákazníka. Naplnění charakteristiky značí pro zákazníka milé překvapení, které jej potěšuje.

Grafickou závislost spokojenosti k úrovni provedení charakteristiky znázorňuje obr. 3.1



Obr. 3.1 Kanův diagram (Kano Model of Attractive and Must-be Attributes, b.r.)

3.3 Loajalita zákazníka

„Odpovídá-li zkušenost s produktem tomu, co zákazník očekával, loajalita zákazníka k zakoupené značce vzrůstá. Platí to ale samozřejmě i naopak.“ (Karlíček, 2018, s. 194)

Loajální zákazník je bezpochyby oddaný poskytovateli služeb, proto je jistě velmi cenný. Nakupuje častěji a ve větším množství než běžný zákazník. Touha po změně poskytovatele je nízká, tito zákazníci bývají častokrát méně citliví na vychýlení ceny a mají větší tendenci utrácet. Pro společnost jsou nápomocní k její zlepšování a zaměstnancům poskytují dobrý pocit z odvedené práce a lepší prodejní atmosféru. Dále loajálnost zákazníků pomáhá k větším úsporám reklamních nákladů ze strany společnosti, neboť sám doporučuje společnost svému okolí. Nadšení a loajální zákazníci propagují značku dobrovolně, rádi a zdarma. (Kotler, 2004)

Karlíček (2018) zdůrazňuje, že loajální zákazník, může být ve skutečnosti jen navyknutý, nebo nemá možnost změnit značku z důvodů velkých nároků či nákladů na tuto změnu. Takový zákazník tedy nemusí být vždy spokojený a opakovaný nákup provádí pouze proto, že nemá na výběr. V podobných případech je loajalita zákazníků spíše zdáním, s čímž je třeba počítat.

3.4 Vlastnosti služeb

„Služby jsou samostatně identifikovatelné, především nehmotné činnosti, které poskytují uspokojení potřeb a nemusí být nutně spojovány s prodejem výrobku nebo jiné služby. Produkce služeb může, ale nemusí vyžadovat užití hmotného zboží. Je-li však toto užití nutné, nedochází k transferu vlastnictví tohoto hmotného zboží.“ (Vašítková, 2014, s.30)

Tato definice zdůrazňuje, že služby jsou především nehmotného charakteru. Proto se služby nejčastěji popisují vlastnostmi, které s nehmotností úzce souvisí. Philip Kotler s kolektivem autorů (2007), tak i Vašítková (2008) uvádějí tyto:

Nehmotnost – je to nejcharakterističtější vlastností služeb ke které se vztahují i další vlastnosti. Čistou službu není možné vnímat žádným smyslem a nemá senzorické vlastnosti, nelze si ji před koupí prohlédnout, pouze v málo případech ji lze vyzkoušet. Mnohé vlastnosti, které jsou prezentovány pomocí reklam, či jiného marketingového sdělení, tak zůstávají při prodeji služeb zákazníkovi skryté, tudíž zákazník ztrácí možnost si tyto vlastnosti ověřit pouhým pohledem.

Neoddělitelnost – jedná se o další charakteristickou vlastnost služby. Poskytovatel služby a zákazník jsou společně nuceni se sejít na daném místě v daný čas, aby samotná služba mohla být realizovatelná. Avšak zákazník zpravidla nemusí být přítomen po celou dobu poskytování služby, záleží tedy na charakteru služby, která je zákazníkovi poskytována a zda vyžaduje jeho přítomnost po celou dobu výkonu.

Heterogenita – neboli variabilita či proměnlivost. Souvisí především se standardem kvality služby. Během utváření služby jsou přítomni lidé, zákazníci a poskytovatelé. Jejich chování není možné vždy predikovat, pokud se jedná o zákazníky, je velmi obtížné jim stanovit normu chování. Nelze měřit výstupní kvalitu před distribucí služby, jako tomu je u fyzického zboží. Proto je možné, že se způsob poskytnutí stejné služby bude lišit, dokonce ani stejná firma, či poskytovatel, nezaručí na 100% stejnou kvalitu.

Nemožnost vlastnictví – Tato vlastnost zapřičiňuje, že zákazník vlastní pouze právo na poskytnutí služby. Není tedy možné si koupit právo na vlastnictví služby.

Pomíjivost – znamená, že služby nelze skladovat, uchovávat, znovu prodávat nebo vracet. Téměř všechny nabízené služby, z kterých se staly nevyužité a neprodané, není možné uschovávat a prodat později. Pro daný okamžik jsou tedy ztracené, zničené.

3.5 Měření spokojenosti zákazníků

Díky zkušenostem je zřejmé, že měření spokojenosti je důležitý faktor, který nutí firmy, aby se začaly více zajímat o své zákazníky. Je nutné znát jejich očekávání, požadavky a v neposlední řadě spokojenost. Pomocí marketingových výzkumů se poskytovatelé služeb dovídají o potřebách svých zákazníků, které by je z pozice provozovatele služby nenapadly. Poskytnuté informace ze stran zákazníků by měly být komunikovány celé firmě, aby byla sjednocená a táhla za jeden provaz.

Získaná data z měření spokojenosti lze dále vyhodnocovat a nalézat nová řešení k daným problémům v očích zákazníka. Poskytovatel tedy může přijít s novým řešením a přijít na zcela inovativní způsoby poskytování jeho služeb. Tento výsledek tedy může vrhat nové světlo na projekty, které byly zastíněny z důvodu nepodmíněné pozornosti.

Systém přání a stížností

Firma, jenž se orientuje především na zákazníka, zajistí ke sdělení stížností, či přání zákazníků, formuláře, schránky, telefonické linky, online zprávy a podobně. Avšak tento systém ne vždy poskytuje kompletní pohled na danou problematiku. Jelikož 25% nákupů vede k nespokojenosti, tak si stěžuje pouze 5% těchto nespokojených zákazníků. Vysvětlení je takové, že většina nespokojených zákazníků jednoduše změní dodavatele. Firma tedy ztrácí zákazníky, proto podniká kroky k pravidelným průzkumům spokojenosti zákazníka. (Kotler, 2007)

Mystery shopping

Tato technika bývá používána v maloobchodních provozovnách. Fiktivní zákazník je najat firmou, ve které provádí kontrolní nákup a předstírá, že má o koupi zájem. V utajené roli zákazníka pozoruje a následně vyhodnocuje, zda mu personál provozovny poskytuje dostatečné množství informací ohledně produktu, ale také, zda je mu vůbec věnována nějaká pozornost. Ke konci pozorování vyplíše formulář, ve kterém hodnotí kvalitu poskytnutých služeb přítomných zaměstnanců na prodejně. Mystery shopping může probíhat i telefonicky. V tom případě se označuje jako tzv. mystery calling. (Karlíček, 2018)

Analýza ztracených zákazníků

Pokud firmy začnou přicházet o své zákazníky ať už z důvodu ukončení jejich nakupování, nebo přechodu ke konkurenci, měly by tyto zákazníky informovat a zjistit případné důvody, co tento odchod zapříčinilo. Nejen, že by firma měla provádět podobné výstupní pohovory, ale měla by také monitorovat míru ztráty zákazníků (loss rate). Jestliže tato míra ztráty má růstovou tendenci, znamená to, že zákazníci nejsou dostatečně uspokojeni. (Kotler, 2007)

Měření spokojenosti poskytuje firmě velmi cennou zpětnou vazbu, avšak je nutné si uvědomit, že poskytnuté informace nejsou vždy udávány objektivně a každý zákazník službu hodnotí i na základě svého postoje, aniž by k tomu bylo racionální opodstatnění. Praktický příklad měření uvádí následující odstavec.

„Celosvětový průzkum kvality prováděný agenturou Bozell představuje žebříček, který ukazuje, jak může být lokální pohled zavádějící. Agentura Gallup provedla studii, která žádala 20 000 lidí ve 20 zemích, aby zhodnotili kvalitu výrobků z 12 zemí. Všechny země ocenily samy sebe výše, než je ocenily ostatní státy. Francouzi uvedli jako nejkvalitnější francouzské zboží, zatímco Japonci si udělili dvakrát vyšší hodnocení (76%), než jaké jim přiřkl zbytek sledovaného souboru (38,5%). I ostatní země se projevíly optimisticky: Němci si přidělili 49 % proti 36 % od ostatních zemí a Velká Británie 39 % oproti 22 %.“ (Kotler, 2007, s. 541)

Dotazování

Dotazování zákazníka může probíhat širokou škálou forem, ať už písemnou, telefonickou, nebo osobním rozhovorem. Existují proto zkratky, které s tímto tématem souvisí. Tyto zkratky jsou známy jako CATI, CAPI, CAWI.

CATI - (Computer Assisted Telephone Interviewing) v praxi se vyznačuje telefonickým rozhovorem, při kterém tazatel odpovězeny otázky zákazníka, který je právě na lince, zapisuje přímo do počítače a dochází k přímému ukládání dat.

CAPI - (Computer Assisted Personal Interviewing) vyznačuje se tímto osobní kontakt respondentů s tazatelem, při kterém dochází k dotazování. Během dotazování tazatel rovněž využívá počítač

CAWI - (Computer Assisted Web Interviewing) Online dotazování, finančně nejméně náročné.

3.6 Dotazníkové šetření

Dotazníky jsou používány ke zjišťování informací mezi populací, které může být prováděno plošně, nebo v menším měřítku. Z poskytnutých dat jsou vyhodnocovány skutečnosti, které jsou pro zadavatele dotazníků potřebné. Zjišťují se názory, postoje, preference, doporučení či jakékoli jiné atributy. Zadavatel výzkumu si musí předem uvědomit, kolik času a financí je ochoten a schopen do dotazníku investovat. Na základě tohoto rozhodnutí se odvíjí hrubý návrh dotazníku.

„U výzkumu spokojenosti, podobně jako u jakéhokoli jiného projektu, je třeba stanovit rozpočet a časové období pro realizaci.“ (Blecharz, 2015, s. 61)

Blecharz (2015) dále uvádí, že je nutné vymezit vzorek respondentů, jenž probíhá podle tří základních postupů:

- **Census** = výběr celého souboru z daného segmentu. Lze použít všude, kde je celkový počet respondentů relativně malý, například všichni zákazníci organizace.
- **Výběr dle úsudku** = Výběr respondentů záleží pouze na tazatelovi, který si vybere určitou skupinu osob, která má společnou charakteristiku, například věk, vzdělání. Výsledky jsou proto těžce interpretovány na celou populaci. Tento přístup se doporučuje provádět spíše pro kvalitativní výzkum (Johnson, Gustafson, 2000)
- **Statistický vzorek** = Využívá se k určení vzorku pomocí teorie pravděpodobnosti. Účelem je, aby výsledky odráželi celkovou populaci. Pomocí statistiky a počtu pravděpodobnosti je určena příslušná velikost vzorku za použití náhodného výběru. Statistický vzorek je proto reprezentativní a výsledky se dají promítnout na celou populaci.

K utvoření vlastního dotazníku je také důležité určit metodu, pomocí které budou výsledky z dotazníku vyhodnocovány. Zvolená metoda má vliv na celkovou podobu otázek, skladbu dotazníku a způsob, kterým respondent odpovídá na položené otázky. Uzavřené otázky jsou více přijatelnější, protože je předem známa jejich bodová hodnota. Respondent si tudíž ve svých odpovědích vybírá přímo z uvedené bodové škály, nebo zakroužkuje odpovědi, které jsou při analýze dat převedeny na bodové hodnocení. (Blecharz, 2015)

4 Metodika sběru dat

V praktické části bakalářské práce, je obsah zaměřen na metodiku sběru dat. V první fázi bude probrán důvod výzkumu a cíl výzkumu. Následně realizační kroky k získání dat.

4.1 Důvod výzkumu

V současné době lze považovat taneční kurzy za fenomén v České republice. S tím roste i návštěvnost a zájem o výuku tance mezi středoškolskými studenty, pro které jsou taneční kurzy převážně určeny a přizpůsobeny. Z tohoto důvodu je kladen důraz na spokojenost mezi studenty, kteří kurzy navštěvují, aby se z tanečních nestal jen přežitek a zábava mladých lidí z dob minulého století. Otázkou tedy je, zda se na taneční kurzy hlásí studenti pouze po vzorů, či popud svých rodičů, nebo vnímají tuto společenskou aktivitu, jako zpestření studentského života a sebe edukaci.

Taneční škola Flodur působí v Havířově a má tradici od roku 1963. Od té doby prošlo výukou tance tisícovky studentů středních škol. Pro TŠ Flodur se z pohledu výuky jedná o rutinní záležitost, avšak současná generace studentů je jiná než ta před dvaceti, deseti, ale i pěti lety. Zjištění spokojenosti povede ke zjištění názoru na taneční mezi dnešní generací, ale také i trendů a požadavků. Spokojenost studentů je nedílnou součástí výuky tance, neboť atmosféra na parketu se odráží i na tanci a kvalitě vyučovaných lekcí.

4.2 Cíl výzkumu

Cílem výzkumu je změřit nejen celkovou spokojenost klientů TŠ Flodur, ale i spokojenost s dalšími faktory, související s tanečním kurzem. Z těchto výstupů bude možné zjistit, jak je poskytovaná kvalita služby vnímána mezi klienty a tím pádem se zaměřit na případné slabé, ale i silné stránky během příštích let.

V první řadě je důležité zjistit, z jakého důvodu se klienti rozhodli pro absolvování tanečních kurzů a co od nich očekávali. Z těchto faktorů je pravděpodobná případná souvislost s celkovou spokojeností. Rovněž spokojenost s tanečním partnerem může hrát velkou roli, poněvadž výuka se neobejde bez partnera/partnerky, výuka tedy probíhá většinu lekce v páru.

Následně je podstatné získat zpětnou vazbu ohledně samotné struktury tanečních lekcí. Budou se zjišťovat faktory jako kvalita výuky tance, časová kapacita lekcí, či organizace.

Dále pomocí hypotézy zjistit, zda mají jednotlivé, z prvního pohledu možná i nepodstatné faktory vliv na celkovou spokojenost klientů s tanečními kurzy TŠ Flodur. Pro zjištění správnosti hypotézy, byl stanoven dvou výběrový t-test s nerovností rozptylů.

H_0 : Spokojenost s tanečním partnerem **nemá** vliv na celkovou spokojenost s tanečními kurzy.

H_1 : Spokojenost s tanečním partnerem **má** vliv na celkovou spokojenost s tanečními kurzy.

4.3 Průběh výzkumu

Jednotlivá spokojenost klientů TŠ Flodur byla zajišťována pomocí dotazníkového šetření. Dotazník byl dostupný pouze na internetu a odkaz k dotazníku byl zveřejněn pouze v soukromé skupině na platformě Facebook. Tato skupina slouží k informačním účelům TŠ, ve které jsou pouze klienti z kurzů 2019. V době zveřejnění bylo v této skupině celkem 281 členů z 300 klientů TŠ. Klienti byli předem informováni o dotazníku na taneční lekci a rovněž hromadně ústně požádáni o jeho vyplnění.

Hlavní výhodou této metody byla přímá distribuce dotazníku klientům a rychlá odezva. Rovněž nulové celkové náklady. Dále anonymita respondenta je také výhodou, neboť díky tomu respondent odpovídá pravdivě a není ovlivněn tazatelem. V neposlední řadě možnost vyplnit dotazník online z pohodlí domova.

Jako nevýhoda se pak jeví nemožnost ověření odpovědí. Nelze zjistit správnost a pravdivost odeslaných odpovědí, kvůli absenci tazatele. Rovněž možné nepochopení otázky a její následné chybné vyplnění, či zcela zkreslené celkové odpovědi z důvodu možného nedokončení dotazníku.

4.4 Způsob Sběru dat

Základním, a zároveň výběrovým souborem byli klienti TŠ Flodur, konkrétně absolventi ročníku 2019. Dotazník byl zveřejněn 4.12.2019 a 1.2.2020 uzavřen, avšak poslední odpověď byla odeslána 15.12.2019. Celkem bylo odesláno 175 odpovědí během 12 dnů, tedy 62,3 % z maximálního možného počtu odpovědí (281). Návratnost byla tedy velká. Datum zveřejnění bylo odůvodněné koncem tanečního kurzu, tedy 7.-9.12.2019. Plán byl maximalizovat množství odeslaných odpovědí, aby získaná data co nejpřesněji popsala klienty roku 2019.

4.5 Nástroj sběru dat

Nástrojem sběru dat byl elektronický dotazník vytvořený pomocí aplikace Google Formuláře, obsahující úvodní část a 13 otázek.

V úvodu byl dotazník popsán následovně: Vážení kurzisté, rád bych Vás požádal o spolupráci. Součástí mé bakalářské práce je dotazníkové šetření, na jehož základě budu moci vyhodnotit Vaši spokojenost s kurzy tanečních Flodur. Vaše odpovědi poslouží rovněž jako zpětná vazba k případnému zlepšení tanečních kurzů. Dotazník je anonymní. Jakožto student VŠB-TUO a Váš taneční lektor Vám děkuji za Váš čas. Vít Kraina.

Zbylou tázací část tvořily otázky uzavřené, polouzavřené, škálové a také dvě otázky typu baterie. Škály byly vždy pěti stupňové, na kterých se hodnotila spokojenost, hodnocení probíhalo jako ve škole na stupnici pro respondenty středoškoláky velmi blízké 1 až 5. Pomocí této stupnice se také hodnotily i jednotlivé faktory, které souvisí s celkovou spokojeností TŠ Flodur. Nepovinné otázky byly dvě, a to otázky na důvod absolvování kurzu, a návrhy na zlepšení.

Jednotlivé faktory spokojenosti, na které byl dotazník také zaměřen, byly vybrány na základě zkušeností managementu TŠ Flodur a zpětné vazby z řad absolventů minulých let. Faktory byly rozděleny na současné, tedy aktuální spokojenost a na možné faktory, které by spokojenost zlepšily. Faktory spokojenosti jsou uvedeny v tabulce 4.1.

Faktory současné spokojenosti	Faktory ke zlepšení spokojenosti
Množství vyučovaných tanců	Delší lekce
Množství tanečních variací v tanci	Kratší lekce
Množství tanečních ukázek	Přestávka na občerstvení
Intenzita výuky	Delší výklad o společenském chování
Zábavnost výuky	Více tanečních variací na úkor jiných tanců
Výběr taneční hudby	Více tanců na úkor tanečních variací
Lokalita výuky KD Reneta	Prodloužení volné zábavy během půlkolon/šluskolon
Opravování tanečních chyb	Změna lokality výuky
Informovanost o programu lekcí	Nic z nabízených možností
Program půlkolon/šluskolon	
Délka přednášek o etiketě	
Komunikace během i mimo výuky	

Tab. 4.1 Měřené faktory

Pilotáž

V přípravné fázi, tedy v době před zveřejněním dotazníku byla zhotovena pilotáž. Byla ověřena srozumitelnost otázek a jejich správné pochopení na vzorku 5 osob různého věku. Případné nesrovnalosti byly opraveny a konzultovány s vedoucí BP paní doktorkou Zajarošovou.

Časový harmonogram výzkumu

Srozumitelný přehled navazujících činností od definování problému až po návrhy na doporučení v tabulce níže.

	Říjen	Listopad	Prosinec	Leden	Únor	Březen
Definování problému	X					
Plán výzkumu	X	X				
Tvorba dotazníků		X				
Pilotáž			X			
Sběr dat			X	X	X	
Zpracování a analýza dat						X
Návrhy a doporučení						X

Tab. 4.2 Harmonogram činností

4.6 Zpracování údajů

Výsledné odpovědi respondentů byly převedeny z aplikace Google do programu Microsoft Excel, v tomto programu následně probíhala veškerá ostatní úprava a další analýzy získaných dat. Veškeré odpovědi byly zachovány.

Škály, které měřily spokojenost se stupnicí 1 až 5, byly převedeny do procentuálního vyjádření, z důvodu snazší interpretace výsledných hodnot. Příklad v tabulce 4.3.

Převod známek na procenta = míra spokojenosti				
1	2	3	4	5
100 %	75 %	50 %	25 %	0 %

Tab. 4.3 Převod známek na procenta

Výpočet probíhal podle následujícího vzorce: $100 - [(100 * n) - 100] * 0,25$

Kde n = průměrná hodnota všech odpovědí daného faktoru. Výsledek vyjde v procentech.

Ke grafickému znázornění byly použity převážně grafy typu „koláč“. U měření spokojenosti sloupcové grafy, pouze otázka na téma případného zlepšení byla znázorněna pomocí bodové škály, kterou doprovázela barevná škála pro snazší interpretaci.

Odpovědi u otázky č. 8 byly převedeny na body a to následovně:

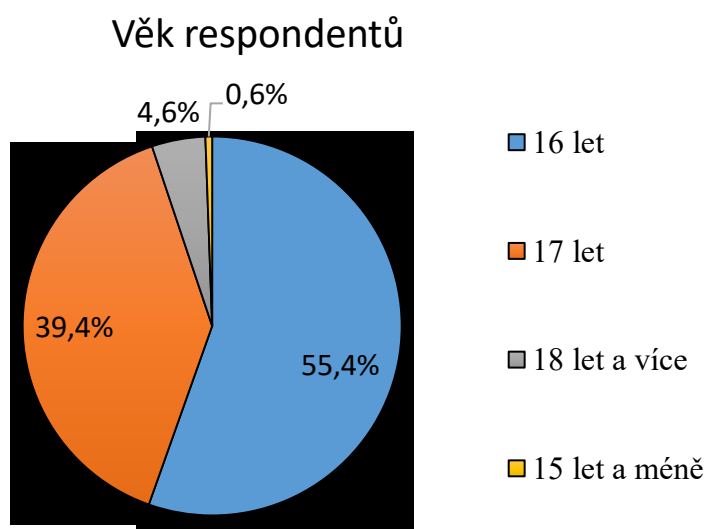
Odpověď	Body
Ano	1
Spíše ano	0,5
Spíše ne	-0,5
Ne	-1

Tab. 4.4 Bodování odpovědí

4.7 Struktura respondentů

Respondentů, kteří odeslali vyplněný dotazník bylo 175. Všechny odpovědi byly zahrnuty do analýzy výsledků, tedy žádný nebyl vyřazen.

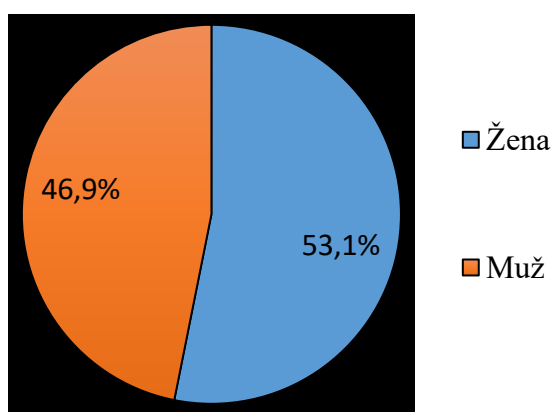
Vzhledem k faktu, že základní taneční kurzy jsou určeny středoškolákům a jsou přímo distribuovány studentům 2. ročníků, bylo očekáváno, že nejpočetnější skupina bude ve věku 16 let. Tato domněnka se podle výsledků dotazníku potvrdila, poněvadž tato kategorie je zastoupena v nadpoloviční většině. Další chtěnou informací bylo zjistit, kolik klientů je plnoletá, tedy starší 18 let. Z důvodu prodeje alkoholických nápojů během společenských večerů je dobré vědět, kolik klientů je z této kategorie. Z výsledků lze zjistit, že se jedná o minoritní část.



Obr. 4.1 Věk respondentů

Co se týče pohlaví klientů, je tradicí, že k absolvování tanečního kurzu, je zapotřebí taneční pár, který se skládá z partnera a partnerky. Tím pádem by měl být kurz rozdělen rovným dílem na muže a ženy, avšak každoročně se stává, že kurz je nevyvážen. Většinou nadbývají chlapi, tato data má k dispozici již od začátku kurzu TŠ Flodur. Výsledek z dotazníku ohledně pohlaví je pouze informativním prvkem, jestli se dotazníku účastnili spíše ženy, nebo pánové. Výsledkem tedy je, že dotazník vyplnilo více žen.

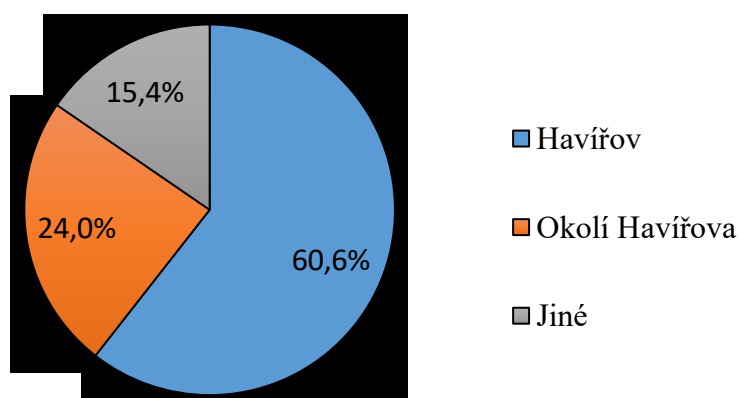
Pohlaví respondentů



Obr. 4.2 Pohlaví respondentů

Ve druhé kapitole „Charakteristika trhu tanečních“ je uvedena tabulka, z jakých škol jsou klienti TŠ Flodur. Tyto informace má k dispozici rovněž TŠ z přihlášek, které se na taneční kurzy podávají. Avšak informace ohledně bydliště jsou neznámé. Hlavním důvod zjištění bydliště byl, kolik klientů bydlí mimo okolí Havířova. Mezi okolí se chápou obce sousedící přímo s městem Havířov. Tato kategorie má totiž možnost navštěvovat konkurenční taneční kurzy s kratší dobou dopravy. Výsledek přes 15 % znamená, že i přes distanční a časový blok, jsou klienti ochotni dojíždět až do Havířova. Dále bylo v úmyslu zjistit počet klientů přímo z Havířova, tento údaj by rozhodoval o případném budoucím přemístění tanečních kurzů na jinou lokalitu, než je stávající KD Reneta. Graf je doplněn tabulkou jednotlivých obcí spadající do okolí Havířova (viz tab. 4.5).

Bydliště respondentů



Obr. 4.3 Bydliště respondentů

Okolí Havířova	Míra zastoupení
Horní Bludovice	6,9 %
Albrechtice	4,6 %
Šenov	4,0 %
Horní Suchá	2,9 %
Těrlicko	2,3 %
Petřvald	1,7 %
Soběšovice	1,7 %

Tab. 4.5 Okolí Havířova

5 Analýza výsledků

Součástí této kapitoly je pojednání o výsledcích získaných prostřednictvím online dotazníku, který byl zaměřen na spokojenost klientů s tanečními kurzy TŠ Flodur.

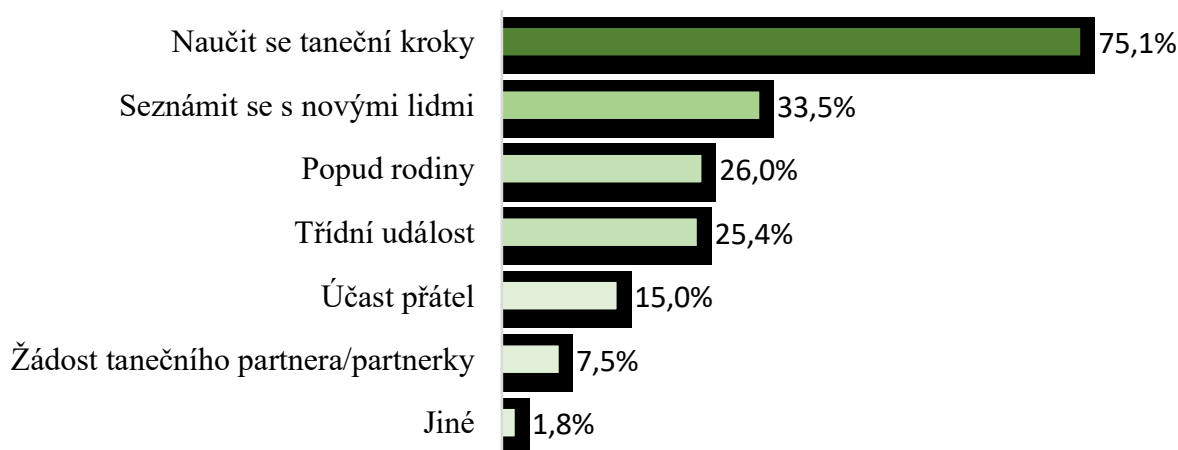
Veškeré grafy, včetně analýz, byly sestaveny na základě dat z obdržených odpovědí a byly zhotoveny v kancelářské aplikaci MS Excel. Grafy jsou seřazeny postupně, podle pořadí, ve kterém byly v dotazníku, tedy od otázky č. 1 až po č.10. Otázky 11,12 a 13 již byly rozebrány v předchozí kapitole ve struktuře respondentů.

5.1 Důvod účasti tanečních kurzů

Otázka 1. Z jakého důvodu jste se rozhodli navštěvovat kurzy tanečních? Tato otázka byla více kategoriální, respondent měl tedy možnost vícenásobné možnosti odpovědi.

První otázka v dotazníku byla cílena na faktor, který přiměl klienty k samotné účasti tanečních. Smyslem této otázky bylo zjistit, jaký je hlavní důvod, že se klient rozhodne k navštěvování lekcí. Hlavní náplní taneční je výuka tance, z tohoto důvodu bylo v očekávání, že tento faktor bude ten hlavní, avšak u segmentu středoškoláku lze očekávat i jiný podmět. Jeden taneční kurz čítá až 100 klientů, jedná se tedy i o do jisté míry společenskou událost, během které nastává možnost získat nové kontakty a seznámení se s novými lidmi stejné věkové kategorie, tento důvod zvolila 1/3 respondentů. Fenomén taneční je v České republice rozšířen již od minulého století, tedy v době, ve které žili rodiče klientů. Lze tedy očekávat, že rodina a blízké okolí klienta, bude očekávat jeho účast. Toto odůvodnění volila více než 1/4 tázaných, podobně jako u možnosti „Třídní událost“. Ve většině případů se tanečních lekcí zúčastní téměř celá třída, zpravidla třídy gymnázií, proto se z výuky stává i nový prostor, ve kterém studenti dané třídy tráví společný čas mimo školu. Zájem neztratit kontakt se spolužáky, tedy eliminovat riziko vyčlenění se z důvodu absence na tanečních byl na místě. V neposlední řadě je možné, že se klient bude inspirovat svým okolím a po vzoru přátel se rovněž rozhodne pro účast. Toto odůvodnění, avšak volilo pouze 15 %. Neodmyslitelnou součástí tanečních patří i vyzvání k tanci partnerky, s kterou bude partner po zbytek kurzu. Proto se klienti v předstihu domlouvají na tanečním páru, nicméně žádost o společné absolvování kurzu má nejmenší vliv na důvod účasti tanečních kurzů. Respondenti měli možnost vlastní odpovědi, z kterých bylo zjištěno, že dalším faktorem může být i personál TŠ Flodur (viz obr. 5.1).

Důvod účasti v tanečním kurzu



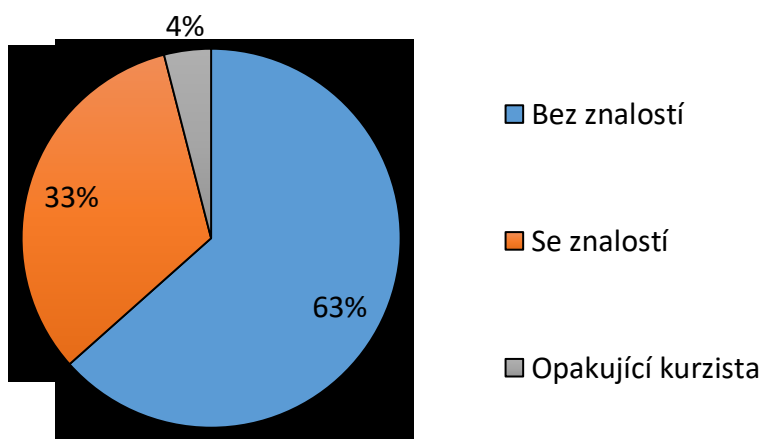
Obr. 5.1 Důvod účasti respondentů

Z výsledků je zřejmé, že hlavním důvodem je potřeba naučit se taneční kroky, což je z hlediska významu tanečních kurzů zcela pochopitelné.

5.2 Předchozí znalost tanečních kroků

Účelem této jedno výběrové otázky, která měla přesné znění „Znali jste již některé základní taneční kroky před první lekcí?“, bylo zjistit, v jaké míře klienti opakují taneční kurzy. Klienti, kteří opakují taneční, by tedy vysvětlovali věkovou kategorii 18 a více let. Další vhodná informace je zjištění, jaký je poměr mezi naprostými začátečníky a klientů, kteří již disponují znalostí tanečních kroků. Na základě tohoto zjištění lze upravit výuku tanců, případně minimalizovat čas výuky základních kroků. Výsledek, že 1/3 klientů již znala některé taneční kroky před první lekcí, dává na vědomí, že by jim výuka tance nečinila větší problém.

Znalost některých tanečních kroků před první lekcí



Obr. 5.2 Znalost tanečních kroků

Možnost, že kurzisté opakující taneční kurz vysvětlují účast klientů starých 18 a více let, je zamítnuta, protože se jedná pouze o 1/4 této věkové kategorie (viz tab. 5.1).

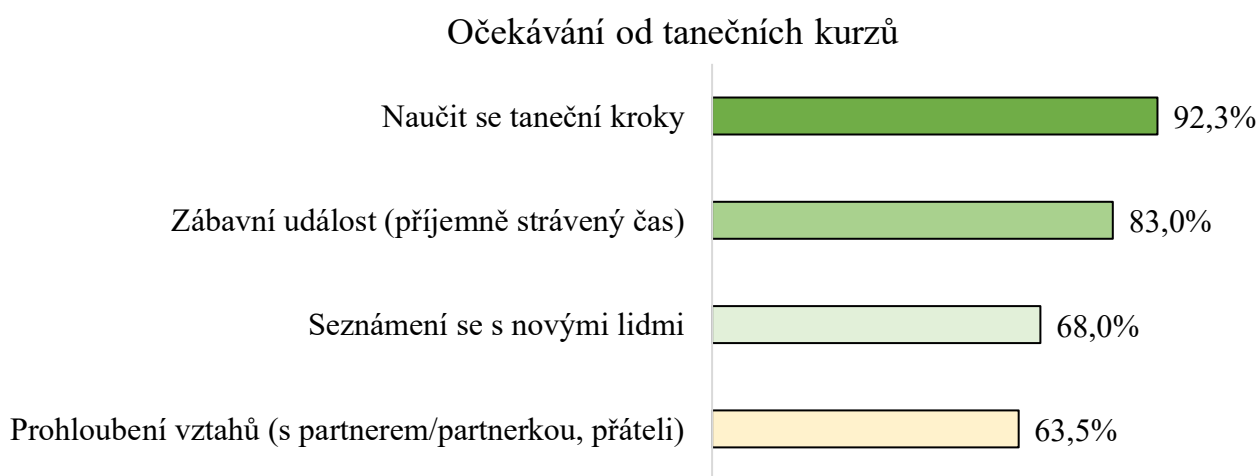
Předchozí znalost tanečních kroků z důvodu opakování kurzu dle věku kurzisty		
18 let a více	16 let	17 let
25 %	12,5 %	62,5 %

Tab. 5.1 Znalost tanečních kroků opakujících kurzistů

5.3 Očekávání klienta

Následující otázka byla zaměřena na očekávání klienta od tanečních kurzů. Zde se respondenti ztotožňovali s odpověďmi na stupnici 1 až 5, 1=zcela souhlasím, 5=zcela nesouhlasím. Průměrné hodnocení bylo převedeno na kolik procent je daný faktor očekáván. Znění otázky bylo „Co jste od tanečních kurzů nejvíce očekávali?“.

Hlavním smyslem této otázky bylo zjistit, jaké faktory, které k tanečním neodmyslitelně patří, klient nejvíce očekával. Z první otázky, tedy důvod účasti byl nejčastěji uváděna potřeba naučit se taneční kroky, stejně tomu je i u očekávání, avšak zde se s tímto požadavkem ztotožňuje více než 90 % klientů. Dále, jak již bylo konstatováno, klienti volili, jako očekávání zábavu. Z výsledku přes 80 % lze usoudit, že je tento faktor kladen za důležitý, tím pádem lekce musí být zábavné, nestereotypní, ale i zároveň edukativní, aby splnily hlavní požadavek naučení se tanečním krokům. Možnost socializace na tanečních kurzech je také žádaná, tento faktor je užitečný při sestavování jednotlivých kurzů z různých tříd středních škol. Je tedy vhodné nakombinovat taneční kurz z co nejvíce středních škol, tím pádem se eliminuje možnost, že se většina klientů daného kurzu bude navzájem znát. Klienti tedy dostanou možnost zisku nových kontaktů, tak, jak si to přeje 68 % respondentů. Taneční jsou souhra tanečního páru, pár společně absolvuje celý taneční kurz, včetně společenských večerů, proto mezi tanečními partnery dochází ke sblížení a utužení vztahů. Díky této informaci lze taneční kurzy zachovat v takovém konceptu, v jakém jsou nyní, tedy taneční pár se nemění a zůstává stejný po celou dobu tanečních. S tímto faktorem se ztotožňuje přes 60 % respondentů (viz obr. Č.).



Obr. 5.3 Očekávání respondentů

Dva faktory, které jsou v otázce 1. a 3. stejné, jsou: Naučit se taneční kroky a Seznámení se s novými lidmi. Proto tyto faktory byly podrobeny analýze, ve které se zjišťovalo, jak se liší očekávání respondentů, kteří volili jako důvod účasti daný faktor, a kteří volili jiné důvody. Respondenti byli tedy rozděleni do dvou kategorií, ti, kteří zvolili důvod účasti a ti, co byli bez daného důvodu účasti. U očekávání naučit se taneční kroky, je rozdíl minimální, očekávání je tedy u klientů stejné. Větší rozdíl je viditelnější u očekávání seznámení se s novými lidmi, z tohoto důvodu je patrné, že míra očekávání je u obou případů větší, pokud respondent uvedl daný faktor, jako důvod účasti tanečního kurzu. Výsledky jsou uvedeny v tabulce níže.

Míra očekávání naučit se taneční kroky		Míra očekávání seznámení se s novými lidmi	
S důvodem účasti	92,5%	S důvodem účasti	84%
Bez důvodu účasti	91,8%	Bez důvodu účasti	60%

Tab. 5.2 Míra očekávání dle důvodu účasti

5.4 Spokojenost s výukou tance

V pořadí 4. otázka typu baterie, se zaměřuje na spokojenost s výukou tance, přesněji na jednotlivé faktory, které se skládají z jednoho celku, a to výuka tance. Jednotlivé faktory se hodnotili, jako ve škole, tedy známkami 1 až 5. Celkové hodnocení bylo převedeno na procentuální vyjádření spokojenosti (viz obr. Č.). Znění otázky: Jak jste byli spokojeni s výukou tance?

Celkem se otázka skládá z 13 jednotlivých kritérií, které pojednávají nejen o výuce, ale také i o doprovodných činnostech, které s tanečním kurzem bezprostředně souvisí. Nejlepší hodnocení se spokojeností na hladině 88 % je s informovaností o programu. Klienti jsou s programem lekcí srozuměni vždy na začátku každé lekce, dále jsou klienti informováni i online, v podobě Facebookové skupiny, na kterou se v případě potřeby napíší potřebné informace. Velmi cennou informací je spokojenost s množstvím vyučovaných tanců, která je rovněž vysoká. Lze považovat, že celkový počet 13 tanců, které se klienti naučí během tanečního kurzu, je velmi dobrý. Taneční se skládají i ze dvou společenských večerů, půlkolony a šluskolony. Tyto večery trvají zpravidla 4 až 5 hodin, proto je nutné znát, zda je program dostačující, či nikoli. Dle výsledku vyplývá odpověď, že ano. Celková komunikace je součástí

lekci, v případě jakýchkoliv dotazů je management TŠ Flodur připraven odpovědět, ať už osobně, nebo online. Zjištění, že je s tímto faktorem spokojenost na úrovni přes 80 %, vypovídá, že je komunikace s klientem vedena profesionálně, avšak je zde ještě prostor pro zlepšení. Jedním z dalších faktorů je spokojenost s množstvím variací v tanci, je totiž důležité znát, zda jsou klienti s tímto množstvím spokojeni. Správné určení množství variací v daném tanci, eliminuje stereotyp, případně nedostatečnou míru zábavy, kterou klienti vyžadují. Výsledek 81,5 % je stále vysoký, zda klienti vyžadují více, či méně variací, bude pojednáno v příštích podkapitolách. Co se týče lokality výuky KD Reneta, je spokojenost 80 %, leží v centru města Havířova s velkým množstvím dopravních možností. Tento faktor byl vybrán z důvodu možné budoucí změny lokality, proto je potřebné znát spokojenost s touto lokalitou. Taneční hudba obsahující velké množství žánrů se pravidelně obměňuje během lekcí, avšak je dobré znát názor klientů, zda je hudba atraktivní. Zábavnost výuky je jedna z klíčových faktorů, poněvadž až 83 % respondentů od kurzu očekává, že bude zábavný. Tento faktor se dá ovlivnit mnohými způsoby, ať už zábavnou formou vedení lekce, nebo vtipnou vložkou v podobě chybných tanečních kroků. S intenzitou výuky se váže množství tanců, které se během kurzu vyučuje, při správné intenzitě lze naučit mnoho tanců s dostatkem variací, během krátké doby, proto je dobré znát, jak intenzitu vnímají klienti, hodnota pod 80 % lze považovat za přijatelnou. S množstvím tanečních ukázek je spokojenost také přijatelná, avšak fakt, že více ukázek by nebylo na škodu je užitečný. U opravování chyb již spokojenost zaostává oproti ostatním faktorům, výsledek lze vysvětlit tím, že na parketu je během lekcí mnoho tanečních párů a během časové kapacity jedné lekce, která činí 90 minut, nezbyvá prostor k opravení veškerých párů osobně. Proto se zásadní chyby předvádí na jevišti. S délkou etikety je spokojenost podobná, přednášky jsou téměř v každé lekci a nebývají vždy stejně dlouhé, během přibližně deseti minut klienti sedí a poslouchají výklad, který se jim může jevit nezajímavým.

Hodnocení spokojenosti



Obr. 5.4 Hodnocení dílčí spokojenosti

Celkový výsledek lze shrnout, že výsledky jsou pozitivní. Pokud se výsledky vyjádří v souhrnné známce, kterou by celkově dali respondenti jednotlivým faktorům, výsledné průměrné známky budou v rozmezí 1- až 2 (viz. Tab. 5.3)

Dílčí faktor spokojenosti výuky	Průměrná Znamka
Informovanost o programu lekcí	1,5
Množství vyučovaných tanců	1,6
Program půlkolon/šluskolon	1,6
Komunikace během i mimo výuky	1,7
Množství tanečních variací v tanci	1,7
Lokalita výuky KD Reneta	1,8
Zábavnost výuky	1,8
Výběr taneční hudby	1,8
Intenzita výuky	1,8
Množství tanečních ukázek	1,9
Opravování tanečních chyb	2
Délka přednášek o etiketě	2

Tab. 5.3 Průměrná známka dílčích faktorů

5.5 Spokojenost s tanečním partnerem

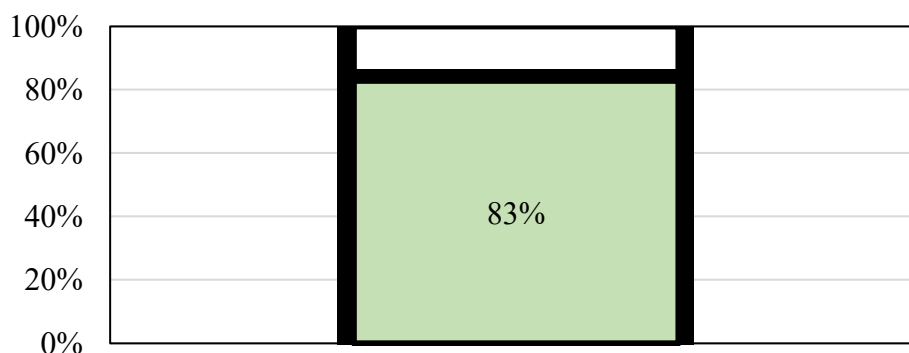
Pátá otázka, byla zaměřena na subjektivní pocit každého respondenta zvláště, ohledně svého partnera/partnerky. Tento faktor nelze z pohledu výuky příliš ovlivnit, avšak má vliv na spokojenost klienta, během celého kurzu. Klienti si vybírají své partnery dobrovolně, nejsou tedy nuceni tančit s určitým partnerem, pokud již není na výběr. Skutečnost, zda má vliv spokojenost s partnerem vliv na celkovou spokojenost je rozvedena v podkapitole Hypotéza. Respondenti opět hodnotili na stupnici 1 až 5. (viz tab. 5.4). Znění otázky: Jaká byla Vaše spokojenost s Vaším tanečním partnerem/partnerkou?

Znamka	1	2	3	4	5
Procentuální zastoupení	59,7 %	23,5 %	10,3 %	3,4 %	3,4 %

Tab. 5.4 Zastoupení známek u hodnocení partnera

Na základě tab. Č. byla zjištěna průměrná míra spokojenosti s tanečním partnerem (viz. Obr. Č.).

Průměrná spokojenost s tanečním partnerem/partnerkou



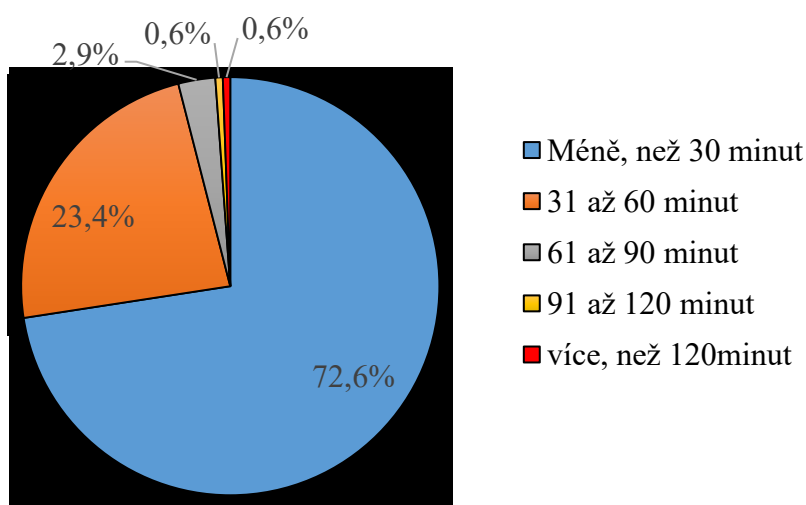
Obr. 5.5 Průměrná spokojenost s partnerem

Spokojenost s mírou 83 % odpovídá po zaokrouhlení známce 1,7.

5.6 Celková doba dopravy

6. otázka zaměřena na dopravu, byla položena za účelem zjistit, jak velkou časovou náročnost představuje celková doprava jedné lekce. Vzhledem k lokalizaci výuky tanečních, tedy centrum města Havířova, není překvapivé, že největší částí respondentů trvala doprava méně, než 30 minut. Druhou nejpočetnější skupinu tvoří respondenti s dobou dopravy do jedné hodiny. Překvapením je, že pouze 5 % respondentů odpověděla možností nad 1 hodinu (viz. Obr. Č.).

Celková doba dopravy jedné taneční lekce



Obr. 5.6 Celková doba dopravy na lekci

Jednotlivou časovou náročnost s kombinací místa bydliště respondentů, znázorňuje tab. 5.5.

Bydliště	Doba dopravy v minutách					Celkový součet
	<30	31–60	61–90	91–120	>120	
Havířov	56,6%	2,9%	0,6%		0,6%	60,6%
Jiné	5,1%	8%	1,7%	0,6%		15,4%
Horní Bludovice	2,9%	4%				6,9%
Albrechtice	2,3%	2,3%				4,6%
Šenov	0,6%	3,4%				4%
Horní Suchá	1,7%	1,1%				2,9%
Těrlicko	1,7%	0,6%				2,3%
Petřvald	1,1%		0,6%			1,7%
Soběšovice	0,6%	1,1%				1,7%
Celkový součet	72,6%	23,4%	2,9%	0,6%	0,6%	100%

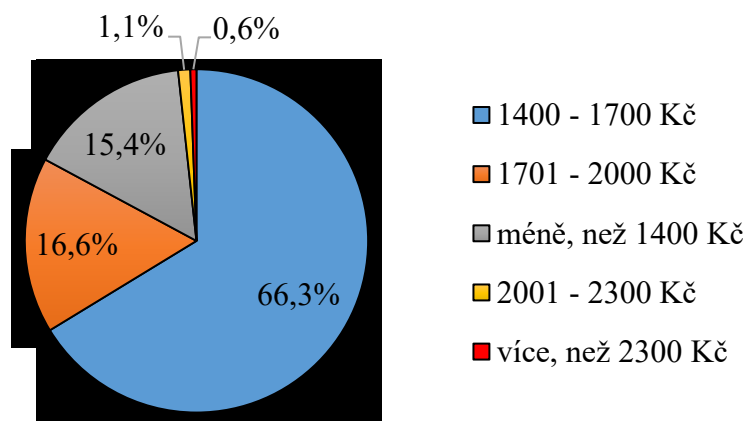
Tab. 5.5 Doba dopravy dle bydliště

Z tabulky je vypovídající, že největší skupina respondentů, bydlí v Havířově a celková doba dopravy činí méně, než 30 minut, což znamená, že pro minimálně 56 % respondentů, doprava nečiní problém.

5.7 Adekvátní cena

7. otázka se zaměřením na adekvátní cenu z pohledu respondente zněla: Jaká je pro Vás adekvátní cena za 11 lekcí + 2 společenské večery? (90 min/1 lekce). Vzhledem ke každoročním zvyšování nákladů TŠ Flodur, je zapotřebí nastavit cenu kurzovního. Cena kurzovního za taneční kurz byla v roce 2019, 1700 Kč. Cílem bylo zjistit, zda klienti vnímají cenu, jako přijatelnou, vzhledem k poskytnutému obsahu. Tabulka s cenou v přepočtu na 1 minutu výuky je v kapitole 2. Charakteristika trhu. Nejčastěji byla volena odpověď do výše stávající ceny kurzovního, tedy 1700 Kč. Pokud se další 2 nejpočetnější odpovědi eliminují, z důvodu podobného zastoupení, je patrné, že by z pohledu respondentů bylo vhodné zachovat cenu 1700 Kč. O procentuálním zastoupení adekvátní ceny kurzu, z hlediska respondentů pojednává obr. 5.7.

Adekvátní cena za 11 lekcí + 2 společenské večery (90 min/1 lekce)



Obr. 5.7 Adekvátní cena dle respondentů

Na základě zjištění, že téměř 20 % respondentů by vidělo cenu nad hranicí 1700 Kč, byla provedena analýza, podle které je celkové hodnocení tanečních, známkové známku **1,4**. Žádný respondent, z této kategorie, nehodnotil celkové hodnocení horší známku, než 2. Naopak 15 % respondentu, kteří vidí adekvátní cenu pod hranicí 1400 Kč, hodnotilo celkovou spokojenost v průměru známku **2,2**.

5.8 Návrhy k uvítání

V 8. otázce měli respondenti možnost projevit svůj názor ve formě souhlasu, či nesouhlasu s daným návrhem, způsob hodnocení je vysvětlen v podkapitole „Zpracování údajů“. Veškeré návrhy byly vybrány, na základě zkušeností z předchozích let, zároveň se jedná o faktory, které lze z pozice managementu TŠ Flodur ovlivnit. Návrhy, které jsou hodnoceny kladně, tedy 1 až 175, jsou z pohledu respondentů přijatelné. Naopak návrhy se záporným obodováním, jsou neadekvátní. Bodování viz. tab. 5.6.

Návrh	Body	Stupnice
		MAX 175
Prodloužení volné zábavy při závěrečné	100	
Delší lekce	31,5	
Přestávka na občerstvení	4,5	
Více tanečních variací	-9,5	
Více tanců	-44	
Delší výklad o společenském chování	-50,5	
Změna lokality výuky	-69	
Kratší lekce	-101	
		MIN -175

Tab. 5.6 Návrhy ke zlepšení

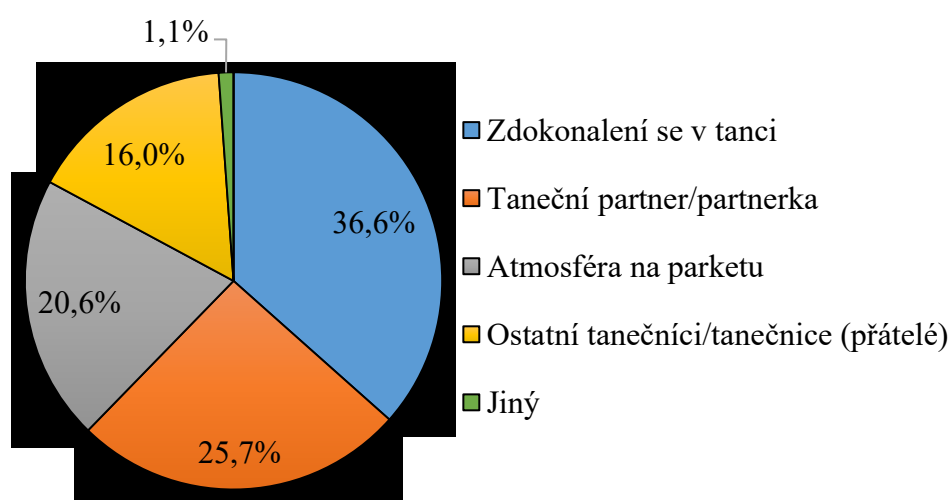
Jasným favoritem je návrh, ohledně prodloužení volné zábavy během závěrečných večerů. Tento souhlas byl očekáván již před zjištěním výsledků, avšak není zcela jednosměrný. Volná zábava trvá přibližně 2 hodiny, od 20:00 do 22:00, prostor pro prodloužení tedy je, avšak toto rozhodnutí by znamenalo možnou změnu v nákladech. Zda je délka lekcí přijatelná, vypovídá hodnocení návrhu, ohledně jejich prodloužení. 31,5 bodů lze chápat, jako mírně pozitivní, avšak není tato změna příliš podstatná, prodloužení lekcí by mělo vliv na konečnou cenu, proto k nízkému hodnocení lze tento návrh zavrhnout. Z opačného spektra, zda je vhodné zkrátit lekce, je reakce zamítavá, proto současná délka 90 minut jedné lekce, je ideální. Neutrální postoj mají respondenti k návrhu taneční přestávky, proto není třeba tuto pauzu během lekcí zprostředkovávat. Zda jsou klienti spokojeni s množstvím tanců a variací, vypovídá, že návrh na jejich rozšíření je zamítavý, proto opět je vhodné zachovat současný stav výuky. K možnosti, zda by bylo vhodné přemístit výuku na jinou lokalitu, než je současná, značí návrh se změnou lokality. Ačkoli je návrh zamítavý, stále není jednohlasný, proto je teoretická změna lokality možná, avšak za předpokladu snížení počtu klientů.

5.9 Naplňující faktor

9. otázka. Jaký faktor Vás nejvíce naplňoval během tanečních lekcí? U jedno výběrové otázky byli respondenti tázáni, jaký faktor na ně působil během lekcí nejvíce. Díky odeslaným odpovědím, je možné zjistit, zda je nějaký faktor, který by naplňoval většinu klientů. Podle grafu je zřejmé, že žádný faktor nezískal nadpoloviční zisk hlasů. Nejvíce převládá faktor zdokonalení se v tanci, což lze vysvětlit tím, že tento faktor převládal i v otázkách na důvod účasti a očekávání tanečního kurzu. O tom, že správný výběr tanečního partnera hraje velkou

roli, svědčí fakt, že až 1/4 respondentů nejvíce naplňuje právě jejich taneční partner. Taneční lekce jsou jedinečné svou atmosférou, ve které je na jednom místě až 100 lidí stejného věku a díky dress codu, který je pro taneční charakteristickým rysem, vzniká unikátní místo setkání, které se jinak studentům středních škol nedostává. Touhu zažít pocit něčeho výjimečného ocenilo přes 20 % respondentů, atmosféra na parketu je tedy velmi důležitá, proto je vhodné zachovat stávající nuance, mezi kurzem tanečních a běžným prostředím klienta. Skutečnost, že významnou složkou tanečních je především společenská událost, potvrdilo 16 % respondentů tím, že hlavní náplní byli ostatní tanečníci viz obr. 5.8.

Nejvíce naplňující faktor během lekcí



Obr. 5.8 Naplňující faktor

Z grafu lze usoudit, že touha naučit se taneční kroky je zastoupena nejvíce. Avšak do všechny faktory jsou do jisté míry zastoupeny podobně, díky této informaci lze tvrdit, že taneční lekce pro klienty nepředstavují pouze možnost naučit se taneční kroky, ale také možnost se socializovat a užít si tuto unikátní možnost, během studijního života.

Respondenti, pro které je nejvíce naplňující faktor jejich taneční partner, hodnotili své partnery průměrnou známkou 1,2 viz. tab. 5.7.

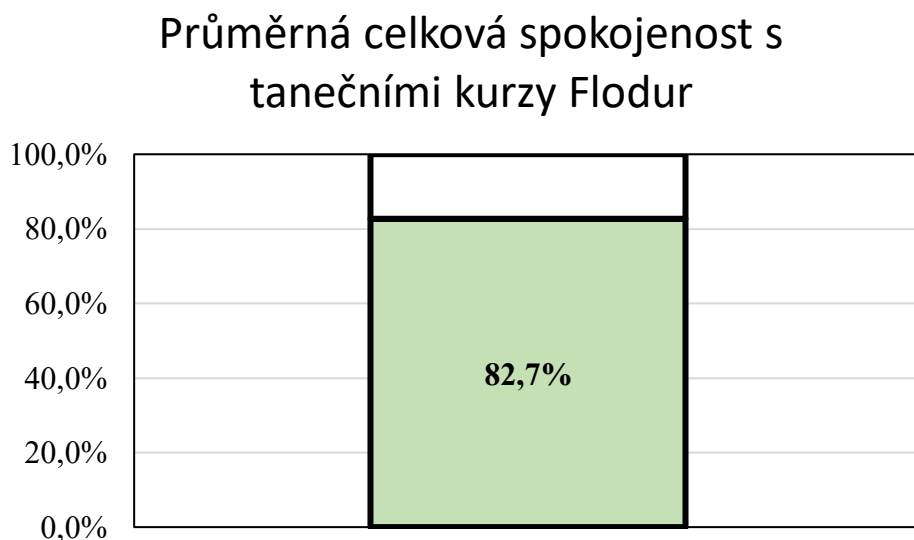
Udělená známka partnerovi	1	2	3
Míra zastoupení	77%	11,5%	11,5%

Tab. 5.7 Hodnocení partnerů

Tabulku lze shrnout výsledkem, že respondenti, které nejvíce naplňoval jejich partner, byli se svým partnerem velmi spokojeni.

5.10 Celková spokojenost

Na závěr dotazování, byli respondenti požádáni o ohodnocení jejich celkové spokojenosti s TŠ Flodur, pomocí otázky: Jaká je Vaše celková spokojenost s tanečními kurzy Flodur? Průměrná míra spokojenosti vypovídá, že spokojenost klientů je na vysoké úrovni, avšak je stále prostor ke zlepšení, výsledek 83 % představuje průměrnou známku 1,7.



Obr. 5.9 Průměrná celková spokojenost

O procentuálním zastoupení jednotlivých známek na stupnici 1 až 5 pojednává tabulka č. 5.8.

Známka	1	2	3	4	5
Míra zastoupení	47,4%	41,1%	7,4%	2,9%	1,1%

Tab. 5.8 Zastoupení známek celkové spokojenosti

Medián známek je známka 2, modus známka 1.

5.11 Hypotéza

Hlavní hypotézou výzkumu je, zda existuje vztah, mezi spokojeností tanečního partnera, s celkovou spokojeností tanečních. Tedy, zda spokojenost s tanečním partnerem, ovlivňuje celkovou spokojenost s tanečním kurzem. Téměř totožné průměrné hodnocení respondentů u obou otázek, napovídá, že je to možné. Byly proto stanoveny dvě hypotézy H_0 a H_1 .

H_0 : Spokojenost s tanečním partnerem **nemá** vliv na celkovou spokojenost s tanečními kurzy.

H_1 : Spokojenost s tanečním partnerem **má** vliv na celkovou spokojenost s tanečními kurzy.

Odpovídající p-hodnota po provedení T-Testu je 0,454. Můžeme nulovou hypotézu na 95% hladině významnosti zamítnout. Výsledkem je zamítnutí H_0 . Byla přijata H_1 , tedy, že spokojenost s tanečním partnerem ovlivňuje celkovou spokojenost.

Na základě tohoto zjištění, je zřejmé, že správná volba tanečního partnera ze strany klienta, je klíčovým faktorem v následné celkové spokojenosti. Avšak tento faktor, ze strany TŠ Flodur, lze ovlivnit jen minimálně. Během doby tanečního kurzu by tedy měla zůstat dosavadní možnost změny partnera, během prvních tří lekcí.

6 Návrhy a doporučení

V předposlední kapitole se bude obsah věnovat doporučením, souvisejícím ke zlepšení spokojenosti klientů. Rovněž návrhy, které by mohly mít přínosný dopad na taneční kurzy. Veškeré návrhy a doporučení vycházejí na základě výsledků odpovědí z dotazníkového šetření, z osobní zkušenosti a také, jako asistenta tanečních TŠ Flodur. Kapitola je rozdělena na dvě části, první část se zaměřuje na jednotlivé faktory spokojenosti a druhá část popisuje návrhy a doporučení k celkové spokojenosti.

6.1 Návrhy a doporučení k jednotlivým faktorům tanečních kurzů

Předchozí kapitola Analýza výsledků, pojednávala o spokojenosti s dílčími faktory. Během popisu výsledků byly i lehce nastíněny možné důvody odpovědí a jejich potenciální dopad. Proto se tato podkapitola zaměří přímo na možná zlepšení.

První lekce

Z výsledků první otázky dotazníku je zřejmé, že většina klientů nemá žádné zkušenosti s tancem. Výuka první lekce by tedy měla být koncipována pro naprosté začátečníky, ačkoli více, než 1/3 klientů již má s tancem zkušenost. Zároveň je nutné, posouvat pomyslnou laťku náročnosti výše, ze zkušeností je známo, že rozdíly, mezi klienty bývají velké, proto by se nemělo stát, aby pro jednu část klientely byly lekce příliš jednoduché, nebo naopak velmi obtížné. Potřebné tedy je, naleznout optimální hranici náročnosti, což TŠ Flodur umí. Z tohoto důvodu je vhodné zachovat současnou obtížnost, ovšem stále přizpůsobovat lekce dané klientele.

Cíle tanečních kurzů

Cíl taneční kurzů by měl být takový, který si představuje klient. Podle 2. otázky, která se ptala na očekávání klienta od tanečních, by bylo vhodné stanovit cíle. Znamená to tedy, že cíle TŠ Flodur by měly být faktory, které očekává její klient. Naučit klienta tanečním krokům, udělat z výuky formu zábavy a příjemně strávený čas, umožnit klientovi v seznámení se s dalšími klienty a zároveň poskytnout dostatek prostoru tanečnímu páru.

Je tedy nutné, aby se absolvent tanečního kurzu naučil tancovat. Při nejmenším alespoň základní kroky, proto je současný styl výuky dobře koncipován, neboť během celého kurzu se průběžně tance opakují. Také je velmi podstatné skloubit výuku se zábavou, což vyžaduje špetku kreativity. Dostatek vtipných historek a humornou ukázkou špatného tance, je vhodné

tohoto cíle dosáhnout. Moderní hudba v podání taneční rytmizace je také dalším krokem, jak z tanečních udělat formu zábavy, proto by bylo vhodné zapojit více populární hudby během výuky. Rovněž zachovat výměnu partnerů a partnerek během výuky, jedná se o zpestření, ale hlavně pomocí tohoto kroku lze poskytnout klientům možnost seznámení se. V neposlední řadě maximalizovat výuku v tanečním páru, aby taneční pár společně strávil během lekcí dostatek času.

Dílčí spokojenost

Z výsledků 4. a 8. otázky dotazníku lze vyčíst, které jednotlivé faktory spokojenosti jsou relativně dobře hodnoceny a které mají ještě prostor ke zlepšení.

Informování klientů je velmi dobré, důsledkem je tedy dostatečný přehled klienta o výuce a ostatních činnostech, které s tanečním kurzem souvisí. Pravidelné podávání během lekce společně s online informování pomocí facebookové skupiny, je ideálním řešením komunikace. Klient tedy nepřichází do stavu neinformovanosti a je eliminováno možné nedorozumění, které by vyústilo v nechtěnou situaci. Pokud by se vypustilo dostatečné informování klienta během lekcí, tak by vznikl delší časový prostor pro výuku, avšak na úkor informovanosti.

Co se týče množství vyučovaných tanců, tak je možné současný stav zachovat, rovněž se nabízí i spekulace k odstranění některých tanců, nebo jejich neopakování, aby bylo více prostoru na ostatní tance. Například tance čardáš, mazurka, nebo slowrock, by nemusely být opakovány příliš často. Tance, které jsou vyučovány pouze s jednou taneční variací by mohly být zopakovány pouze párkrát během kurzu a tím pádem by vniklo více času na procvičení náročnějších variací. Avšak podle výsledků z otázky č. 8, lze konstatovat, že případná změna by příliš neovlivnila spokojenost klienta. Proto je současná výuka přijatelná a zároveň je možnost pro případnou drobnou změnu.

Program závěrečných večerů je vyvrcholením tanečních, proto je důležité jej přizpůsobit tak, aby s ním bylo spokojeno co nejvíce klientů. Program trvající až přes 5 hodin je podle klientů velmi dobrý, tudíž není třeba nějak razantněji měnit jeho strukturu. Možnou změnou by mohla být prodloužení volné zábavy, která končí v 22:00. Avšak z pohledu mladé klientely, by případné prodloužení stále nemuselo být dostatečné. Toto prodloužení by tedy na úkor vyšších nákladů bylo na pováženou, zda je tato změna vhodná.

Lokalita výuky, tedy centrum města Havířova, konkrétně kulturní dům Reneta, je rovněž přijatelná a podle doby dojezdu klientů, by bylo vhodné průběh kurzu v této budově zanechat. Ačkoli se nabízí i jiná prostředí v okolí města, která jsou z hlediska finančního velmi lákavá, mohla by tato změna mít vliv nejen na dobu dojezdu, ale i na možný úbytek klientů. Pokud by v centru města byla jiná lokalita s podobnou kapacitou, avšak s nižší cenou, byla by změna na zvážení.

Opravování tanečních chyb prosívá ke zkvalitnění výuky. Vzhledem ke skutečnosti, že výuka probíhá hromadně až v počtu 100 klientů zároveň, je nemožné opravovat chyby individuálně u všech tanečníků. Tento faktor tudíž vyšel mírně pozitivně, prostor pro zlepšení se tedy nabízí. Během výuky by měli být hlavní taneční chyby, které se mezi tanečními páry vyskytují, předvedeny ihned na pódiu a upozornit klienty o této chybě. Dále během tance kontrolovat, zda se mezi tanečníky nevyskytují fatální chyby, které by se projevovaly individuálně a tyto chyby ihned eliminovat osobní ukázkou. Případné variace, které tanečníkům činí největší obtíž, dostatečně vysvětlit. Nabídnutí speciální lekce, která by se zaměřovala pouze na procvičení nedokonalostí pro individuality, by bylo také řešením, avšak na úkor časové kapacity. Klienti by rovněž měli mít prostor pro případné dotazy během lekce.

Spokojenost s partnerem

Pomocí hypotézy je známo, že spokojenost s partnerem má vliv na celkovou spokojenost, proto je tento faktor velmi důležitý, avšak z pohledu tanečních těžko ovlivnitelný. Jednou z možností, jak zvýšit spokojenost s partnerem je umožnit tanečníkům případnou změnu svého partnera. Pokud během první lekce vznikne pár, který mezi sebou nebude spokojen, měl by dostat šanci výměny. Tato výměny by byla možná s jiným párem, který by rovněž nebyl spokojen. Řešením by byla segmentace tanečníků, kteří ještě hledají svého ideálního partnera a již zadaných tanečníků. Jednoduše tím lze docílit pomocí zasedacího pořádku. Vyhraněný box pouze pro klienty, kteří ještě nemají stálého partnera, by byl řešením. Tím pádem by klienti ihned věděli, kdo je volný a kdo již není. Aby se zabránilo neustálému střídání tanečního partnera, byla by tato možnost omezená po dobu tří tanečních lekcí, tak jak je tomu i nyní. Správný výběr partnera by tedy ovlivnilo i samotnou spokojenost.

Adekvátní cena tanečních

Současná cena 1700Kč za taneční kurz je stanovena na základě nákladů, které při poskytování této služby vznikají. Je obecně známo, že pokud by měl klient možnost, nejraději by za službu neplatil vůbec. Odpovědi z dotazníků mohou být rovněž zkreslené, poněvadž

mladí lidé většinou ještě neznají dokonale hodnotu peněz na tolik, aby mohli reálně odhadnout, za kolik peněz taneční kurz stál. Vzhledem k současné popularitě tanečních a plně obsazených kapacit tanečních, je možné cenovou hranici zvýšit. Případné zvýšení kurzovného by mohlo vést ke spoustě změn z hlediska poskytování služeb. Rovněž konkurence v okolních městech poskytuje taneční kurzy za cenu vyšší, než 1700 Kč.

Atmosféra na parketu

Výsledky 9. otázky definovaly, jaké faktory jsou pro klienty nejvíce naplňující. 1/5 odpovědí byla, že nejvíce naplňujícím faktorem je atmosféra na parketu. Vzhledem k tomu, že se jedná o unikátní událost, je důležité s tímto faktem pracovat. Atmosféra je tvořena dílčími faktory, které dohromady vytváří tak příjemné prostředí, které se jinde s těžší vyskytuje. Proto je vhodné zachovat požadavky ohledně společenského oblečení, společenských pravidel, které se na kurzu vyskytují a formální projev. Ačkoli moderní doba umožňuje pestřejší styly oděvů, na taneční by měli mít klienti striktně daný dress code, který by se musel dodržovat. Nespolečenské, nebo až vulgární chování by nemělo být v žádném případě akceptováno. Dále by se klientům mělo říct pravidlo, ohledně pití. Ačkoli lekce trvá 90 minut, bylo by vhodné, aby se během lekce nekonzumovaly potraviny a nepilo. Na občerstvení by klienti měli mít prostor před a po lekci. Odsakování na toaletu by rovněž mělo být výjimečnou situací, na kterou by klienti neměli příliš upozorňovat. Žvýkání během lekcí dehonestuje taneční kurz, proto by klient mohl být přímo vyloučen z taneční lekce.

6.2 Návrhy a doporučení k celkové spokojenosti

Výsledek spokojenosti nasvědčuje, že klienti TŠ Flodur jsou s výukou tanečních kurzů poměrně dobře spokojeni. Nízká spokojenost některých klientů může být ovlivněna z důvodu špatného výběru partnera, nebo nedostatečně naplněné cíle, které klient během kurzů chtěl dosáhnout. Klientům by se mělo dát na vědomí, že taneční kurzy jsou pro ně a jakékoli připomínky mohou kdykoli sdělit, nebo napsat pomocí anonymní schránky na facebookové skupině. K tomu, aby lekce byly více živější, a tedy více záživnější, by bylo vhodné přidat během přednesu etikety interaktivní prvky. Klientům se současná doba přednesu o společenském chování zdá dlouhá, proto by zapojení klientů do přednesu bylo přínosem. Ze zkušeností je známo, že během výuky si klienti stěžují na kapacitu tanečního parketu, proto by častější dělení kurzu na poloviny vyřešilo tento problém, avšak výměny musí být krátké, aby se čekající polovina nezačala nudit. Tímto častějším dělením by vznikl i dostatek prostoru ke komunikaci mezi netančícími klienty a zároveň by si mohli odpočinout.

7 Závěr

Současný trh tanečních kurzů stále nabízí to, co v minulosti, tedy výuku tance a společenského chování. Ačkoli se doba změnila, tento trh až na drobné změny v podobě pár kosmetický kabátku, zůstává stále stejný. Skutečností, avšak je, že zájem u mladých osob o taneční kurzy mírně klesá. Tento důvod může být jednoduše vysvětlen tím, že v dnešní době mají mladí lidé mnohonásobně více koníčků a příležitostí, jak trávit svůj volný čas. K tomu, aby se výuka tance opět stala téměř povinností, jako za dob Rakouska-Uherska, je nutné, aby se taneční proměnily v něco, po čem bude prahnout každý středoškolák. Aby se to uskutečnilo, je důležité klást důraz na spokojenost současných tanečníků, navštěvujících taneční. Díky vysoké spokojenosti se jim taneční lekce pevně vryjí do paměti a stane se z této výuky vzpomínka, na kterou budou dlouhá léta vzpomínat a předávat svým dětem.

K docílení tohoto cíle moderní online doba velmi pomáhá. Sdílení zážitku je snazší a rychlejší, pomocí sociálních sítí tanečníci sami od sebe dělají reklamu na tento dlouholetý fenomén a dávají vědět veřejnosti, že taneční určitě nepatří do dob císařství.

Jedinou překážkou se stávají finance, které je mít za potřebí, aby studenti absolvovali taneční kurzy. Výdaj za kurzovné z daleka není poslední, protože mladí lidé nemají k dispozici společenský oděv, a proto jsou nuceni k jeho pořízení. Tento problém by mohl být jednoduše odstraněn, kdyby výuka probíhala neformálně a nejlépe v tělocvičnách škol. Avšak tímto řešením by se určitě vytratil duch tanečních kurzů. Konec konců, taneční jsou rovněž chápány, jako bránou dospělosti a vyzrálosti, neboť se většinou jedná o první společenskou událost studentova života. Otázka „smím prosit?“, by určitě nevyzněla tak dokonale v teniskách a teplácích.

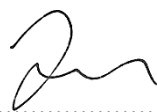
Seznam použité literatury

- 1 BLECHARZ, Pavel, 2015. *Kvalita a zákazník*. 1. vydání. Praha: Ekopress. ISBN 978-80-87865-20-0.
- 2 *BOLERO* [online], 2020. Ostrava: TŠ BOLERO [cit. 2020-04-02]. Dostupné z: <http://www.tanecni-ostrava.cz>
- 3 *Havířov* [online], 2020. Havířov [cit. 2020-04-02]. Dostupné z: <https://www.havirov-city.cz>
- 4 Kano Model of Attractive and Must-be Attributes, b.r. In: *ResearchGate* [online]. [cit. 2020-04-20]. Dostupné z: https://www.researchgate.net/figure/Kano-Model-of-Attractive-and-Must-be-Attributes_fig1_263248287
- 5 KARLÍČEK, Miroslav, 2018. *Základy marketingu*. 2., přepracované a rozšířené vydání. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-5869-5.
- 6 KOTLER, Philip, 2007. *Moderní marketing: 4. evropské vydání*. 1. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1545-2.
- 7 KOTLER, Philip a Gary ARMSTRONG, 2004. *Marketing*. 2004. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-0513-2.
- 8 KOTLER, Philip a Kevin Lane KELLER, 2013. *Marketing management*. [4. vyd.]. Přeložil Tomáš JUPPA, přeložil Martin MACHEK. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4150-5.
- 9 MediaGuru, 2019. *MediaGuru* [online]. Praha: PHD [cit. 2020-04-02]. Dostupné z: <https://www.mediaguru.cz/clanky/2019/12/desata-rada-stardance-opet-nadprumerna-dalsi-v-roce-2021/>
- 10 *MKS Havířov* [online], 2020. Havířov [cit. 2020-04-02]. Dostupné z: <https://www.mkshavirov.cz>
- 11 *Taneční klub Flodur* [online], 2020. Havířov: Roiková [cit. 2020-04-02]. Dostupné z: <https://www.flodur.cz>
- 12 Taneční škola HES, 2020. *Taneční kurzy* [online]. Praha: Hes [cit. 2020-04-02]. Dostupné z: <https://www.tanecniskola.cz/tanecni-kurzy/mladez>
- 13 *Taneční škola Chlopčik* [online], 2020. Ostrava [cit. 2020-04-02]. Dostupné z: <https://www.tanec-ostrava.cz>

Prohlašuji, že

- jsem byl(a) seznámen(a) s tím, že na mou diplomovou (bakalářskou) práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. – autorský zákon, zejména § 35 – užití díla v rámci občanských a náboženských obřadů, v rámci školních představení a užití díla školního a § 60 – školní dílo;
- beru na vědomí, že odevzdáním diplomové (bakalářské) práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby;
- beru na vědomí, že Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (dále jen VŠB-TUO) má právo nevýdělečně, ke své vnitřní potřebě, diplomovou (bakalářskou) práci užít (§ 35 odst. 3);
- souhlasím s tím, že diplomová (bakalářská) práce bude v elektronické podobě archivována v Ústřední knihovně VŠB-TUO. Souhlasím s tím, že bibliografické údaje o diplomové (bakalářské) práci budou zveřejněny v informačním systému VŠB-TUO;
- bylo sjednáno, že s VŠB-TUO, v případě zájmu z její strany, uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užít dílo v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- bylo sjednáno, že užít své dílo, diplomovou (bakalářskou) práci, nebo poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠB-TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB-TUO na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše).

V Ostravě dne 15.5. 2020



Vít Kraina